



# DISTERM

Distribuição de Climatização

Há 15 anos a distribuir conforto  
*Distributing comfort for 15 years*

Edição

**REGIÃO  
DE LEIRIA**

Esta revista é suplemento integrante  
da edição nº 4154 de 27 de outubro de  
2016 do semanário REGIÃO DE LEIRIA.  
Não pode ser vendida separadamente.

# “Os serviços técnicos de apoio ao cliente são o ADN da Disterm”

## Como nasceu a Disterm?

**JR** - Nós tínhamos o *know-how* para desenvolver um projeto com o nosso cunho, com a estratégia que entendíamos ser a mais adequada, implementando ideias sem dependermos de terceiros. Quando começámos, em 2001, a nossa representada em exclusividade na área das caldeiras, a Thermital, já tinha produtos tecnologicamente mais desenvolvidos do que os existentes em Portugal. Introduzimos no país conceitos e tecnologias; como caldeiras a gásóleo com câmara estanque, uma gama completa de caldeiras de chapa de aço ou mesmo caldeiras específicas para chão radiante. Inovámos nos produtos e passados três anos já éramos a terceira marca em vendas de caldeiras a gásóleo.

## O que distingue a empresa dos restantes players do mercado?

**JCD** - O apoio técnico ao cliente é um dos pilares da estratégia da Disterm. Quando vendemos um produto, prestamos ao instalador todo o apoio téc-

*A Disterm assinala 15 anos como uma das mais relevantes empresas nacionais de comercialização da fileira da climatização. Fundada em 2001, conta hoje com 30 colaboradores e um volume de negócios de 6, 450 milhões de euros. Os administradores José Carlos Denis (JCD) e João Ramos (JR) explicam nesta entrevista os pontos fundamentais da estratégia da empresa com sede em Fátima*

nico e formação para que ofereça o melhor serviço ao consumidor final. Nós arrancámos logo com gabinete de engenharia, formação a clientes, e serviço de assistência técnica de após venda. Damos sempre um cunho muito técnico ao que vendemos e foi esta estratégia que nos trouxe até hoje. O

nosso ADN passa, desde muito cedo, por fornecer equipamento associado a serviços técnicos de apoio ao cliente de excelência.

## Como se têm conseguido manter atualizados ao longos destes 15 anos?

**JR** - As recentes alterações a nível tecnológico e legislativo, sobretudo na área das energias renováveis, principalmente no aproveitamento da energia solar (térmica e fotovoltaica) causaram o nosso envolvimento imediato. Portanto, se há uma coisa que nos permite manter atualizados é termos constituído uma equipa jovem e dinâmica com um nível apreciável de formação académica, devidamente informada, atualizada, e preparada para procurar soluções e equipamentos de vanguarda e responder às mais exigentes necessidades do mercado.

## A proximidade aos instaladores é fundamental?

**JCD** - Quando lançamos produtos ou conceitos novos na área da climatiza-

# “The technical customer services are the DNA of Disterm”

## How was Disterm born?

**JR** - We had the *know-how* to develop a project that had our mark, with the strategy that we understood to be the most appropriate, implementing ideas without depending on others. When we started in 2001, the boilers company that we represent on an exclusive basis, Thermital, already had products that were more te-

chnologically developed than the ones that existed in Portugal. We introduced in the country concepts and technologies; as diesel boilers with sealed chamber, a full range of steel sheet boilers or even specific boilers for underfloor heating. We innovated in the products and three years later, we were already the third most important brand in the selling of diesel boilers.

## What distinguishes the company from the other market players?

**JCD** - The customer support is one of the pillars of Disterm strategy. When we sell a product, we provide the installer with all the technical support and training to provide the best service to the consumer. We immediately started with an engineering office, customer training, and after

# DISTERM

Distribuição de Climatização



Criação da Disterm



1ª vez numa feira a "Concreta"

2001



2002

2003

JOÃO RAMOS e JOSÉ CARLOS DENIS Administradores da Disterm // JOÃO RAMOS e JOSÉ CARLOS DENIS Disterm Administrators

ção prestamos formação aos nossos clientes. Todos os anos promovemos cursos na empresa, no sentido de lhes dar ferramentas para que possam apresentar soluções inovadoras ao cliente final. Somos uma das poucas empresas que ainda tem como principal foco a venda exclusiva aos instaladores pro-

fissionais e queremos manter uma proximidade muito grande, a todos os níveis, distanciando-nos dos produtos massificados, em que é impossível garantir a qualidade que desejamos.

#### Qual é a principal área de negócios?

**JR** - O volume de negócios está dividido

entre o ar condicionado, o aquecimento central e mais recentemente as energias renováveis como o solar térmico, o solar fotovoltaico, a aerotermia e a biomassa. Com a crise na construção civil, para evitarmos a dependência da construção nova, investimos na área das energias renováveis, o que se revelou



*Disterm marks its 15th anniversary as one of the most relevant national trading companies of the climate control sector. Founded in 2001, it currently has 30 employees and a turnover of 6 450 million euros. Its administrators José Carlos Denis (JCD) and João Ramos (JR) explain in this interview the key points of the company's strategy, a company based in Fátima*

sale technical assistance services. We give a very technical mark to what we sell and it was this strategy that has brought us to this day. Our DNA passes, from a very early stage, by providing equipment associated with outstanding technical customer assistance services.

#### How have you managed to keep up-to-date throughout these 15 years?

**JR** - Recent changes at the technological and regulatory levels, particularly in the area of renewable energy, especially in solar energy (thermal and photovoltaic) caused our immediate involvement. So if there is one thing that allows us to keep up-to-date is having been able to form a young and dynamic team with a signifi-

cant level of academic training, properly informed, updated and prepared to seek solutions and cutting-edge equipment and to meet the most demanding needs of the market.

#### Is the proximity to installers crucial?

**JCD** - When we launch new products or concepts in the field of climate control, we provide training to our customers. Every year we promote courses in the company, to give them tools so they can deliver innovative solutions to the final customer. We are one of the few companies that still focuses mainly on exclusive sale to professional installers and we want to keep a very close proximity, at all levels, distancing ourselves from mass products,







um caminho interessante e que cada vez mais ocupa um lugar de destaque nas vendas da empresa. Posicionámo-nos de forma a apresentar soluções que correspondam à necessidade dos clientes de possuírem sistemas mais eficientes, económicos e amigos do ambiente. Por outro lado, introduzimos produtos de custo mais reduzido, igualmente inovadores e de elevada rentabilidade energética, e mantendo sempre a qualidade dos nossos serviços.

#### **A crise abriu também caminho à internacionalização?**

**JCD** - A internacionalização surgiu como forma de recuperarmos algum do mercado que desaparecia de dia para dia. Adotámos a estratégia de criar parcerias com os instaladores que estavam no estrangeiro, mas a partir de Portugal. Ou seja, fizemos uma internacionalização indireta: os nossos parceiros é que se internacionalizaram e nós fornecemos-lhes os equipamentos e serviços. Neste sentido, vendemos para Angola, Moçambique, França, Venezuela, Guiné Equatorial ou Gana. Quer ao nível dos equipamentos, quer dos serviços, o nosso apoio técnico é igual ao que

prestamos em Portugal.

#### **E como será o futuro da empresa?**

**JR** - Estar a prever em Portugal o futuro de uma empresa a médio prazo é difícil. Na área da climatização, abrangemos todas as soluções. Estamos apetrechados, atingimos maturidade. As únicas coisas que nos fazem falta são a estabilidade do mercado e a estabilidade política. Um dos nossos objetivos é continuar a apostar e a reforçar as marcas exclusivas, detendo o maior controlo possível e a qualidade associada.



in which it is impossible to guarantee the desired quality.

#### **What is the main business area?**

**JR** - The turnover is divided between the air conditioning, central heating and most recently renewable energy sources such as thermal solar, photovoltaic solar, aerothermal and biomass. With the crisis in civil construction and to avoid dependence on new construction, we have invested in the renewable energy area, which proved to be an interesting path and that increasingly occupies a prominent position in the company's sales. We have positioned ourselves in order to provide solutions that meet the customers' need to have more efficient, economic and environ-

mentally friendly systems. On the other hand, we have introduced lower cost products, that are also innovative and of high energy efficiency while maintaining the quality of our services.

#### **Did the crisis also open the way for internationalization?**

**JCD** - Internationalization emerged as a way to recover some of the market that disappeared every day. We adopted the strategy of creating partnerships with installers who were abroad, but from Portugal. That is, we did an indirect internationalization: our partners were the ones who became internationalized and we provided them with the equipment and services. In this sense, we sold to Angola,

Mozambique, France, Venezuela, Equatorial Guinea or Ghana. Both in terms of equipment or services, our technical support is equal to the one we provide in Portugal.

#### **And how will the future of the company be?**

**JR** - Predicting in Portugal the future of a company in the mid-term is difficult. In the climate control area, we cover all the solutions. We are equipped, we have reached maturity. The only things that are missing are the market stability and the political stability. One of our goals is to continue to invest and strengthen exclusive brands, holding the highest possible control and the associated quality.

# Marcas exclusivas assumem ideias essenciais da Disterm

As marcas detidas pela Disterm em regime de exclusividade, além de ocuparem quatro dos primeiros cinco lugares no ranking de comercialização da empresa, garantem um maior e melhor relacionamento com os instaladores.

Uma das vantagens é serem distribuídas em Portugal com a garantia de qualidade e de assistência técnica da Disterm, que tem nestas áreas uma filosofia de indispensável rigor.

Por outro lado, a estabilidade na estratégia da distribuição permite-lhe formar os instaladores para que possam acompanhar e proporcionar uma saudável vida útil dos equipamentos, de modo a garantir a satisfação dos seus parceiros de negócios e do cliente final.

Neste contexto, é fácil perceber o ascendente de atenção que merecem e o maior volume de negócios que atingem em relação às restantes marcas representadas pela empresa com sede em Boleiros, a seis quilómetros de Fátima. A mais recente marca detida pela Disterm em regime de exclusividade na área do ar condicionado é a Nipon. O



conceito engloba equipamentos de ar condicionado doméstico de expansão direta, desde os mais simples até aos sistemas mais complexos, e uma linha comercial profissional de equipamentos de maior potência. Esta marca entretanto vai disponibilizar uma gama completa de equipamentos a água, dando assim resposta às mais recentes tendências de um mercado de ar condicionado cada vez mais exigente.

Na área das energias renováveis, solar térmico, fotovoltaico, e biomassa a Disterm vem desde 2008 construindo e consolidando uma posição sólida no mercado através da sua representada Thinktech. No sentido de completar a oferta aos seus clientes a Disterm dispõe ainda de duas marcas italianas de caldeiras e sistemas solares, STEP e THERMITAL, representadas em regime de exclusividade desde 2001.

## *Exclusive brands take Disterm's essential ideas*

*The brands held by Disterm on an exclusive basis, besides occupying four of the top five positions in the sales ranking of the company, ensure a greater and better relationship with installers.*

*One of the advantages is that they are distributed in Portugal with Disterm's guarantee of quality and technical assistance, which has in these areas a philosophy of indispensable rigor.*

*On the other hand, the stability of the distribution strategy allows them to train the installers so they can monitor and provide for the healthy lifetime of the equipment as to ensure the satisfaction*

*of its business partners and of the final customer.*

*In this context, it is easy to understand the growing attention they deserve and the largest turnover that they have reached in relation to the other brands represented by the company based in Boleiros, six kilometers away from Fátima.*

*The most recent brand represented by Disterm on an exclusive basis in the air conditioning area is Nipon. The concept encompasses domestic direct expansion air conditioning equipment, from the simplest to the most complex systems, and a professional commercial line of higher*

*power equipment. This brand however will provide a full range of cold and hot water systems, thus addressing the latest trends of an increasingly demanding climate control market.*

*In the area of the renewable energies, solar thermal, photovoltaic, and biomass, Disterm has been building and consolidating a strong position in the market through its represented brand Thinktech since 2008. In order to complete the offer to its customers, Disterm also has two Italian brands of boilers and solar systems, STEP and THERMITAL, represented on an exclusive basis since 2001.*





## Gabinete de engenharia garante instalação das melhores soluções

A Disterm disponibiliza aos seus clientes um completo serviço de apoio técnico pré-venda, assegurado pelo gabinete técnico de engenharia. A assistência vai desde a conceção ao dimensionamento, de soluções mais eficientes para cada caso, passando pelo apoio técnico em obra na instalação e arranque dos equipamentos.

O gabinete técnico de engenharia é composto por uma equipa de quatro engenheiros, dedicados exclusivamente a prestar todos os esclarecimentos técnicos aos instaladores, seja desfazendo dúvidas telefonicamente ou por

email, acompanhando-os no sentido de obterem diferentes soluções a apresentar ao cliente final ou na elaboração de orçamentos. No fundo, cabe-lhe a elaboração dos estudos que garantam a melhor solução para as necessidades dos clientes finais. Os equipamentos comercializados pela Disterm são um produto técnico e o primeiro passo para o sucesso da relação comercial é saber quais os mais adequados para determinado edifício ou necessidade.

O Gabinete Técnico de Engenharia atua também na área de após venda, acompanhando o cliente quando está a pro-

ceder à instalação, no sentido de lhe explicar alguma questão e dar apoio, incluindo através de formação em obra, no sentido da instalação ficar tecnicamente perfeita.

É também na fase de pré-venda que a missão da Disterm começa a notar-se, passando por dar satisfação à necessidade de otimização e poupança energética, com a obtenção de boa qualidade do ar e adequado conforto térmico, bem como de melhor e mais saúde, com poupanças relevantes nos gastos energéticos e de saúde pública e privada.

## *Engineering Office ensures the installation of the best solutions*

*Disterm offers its customers a complete pre-sales technical assistance service ensured by the technical engineering office. Assistance ranges from the design to the dimensioning of more efficient solutions for each case, the technical support on site during the installation and starting of the equipments.*

*The technical engineering office consists of a team of four engineers, dedicated exclusively to providing all the technical explanations to installers, not only by clearing doubts by telephone or by email, but also by accompanying them in order*

*to obtain different solutions to present to the final customer or in the preparation of budgets. Basically, it is up to them to elaborate studies to ensure the best solution for the needs of the final customers. The equipments sold by Disterm are technical products and the first step to a successful business relationship is to know what the most appropriate for a particular building or need is.*

*The Technical Engineering Office also operates in the after-sale, following up on the customers when they are installing, in order to answer any questions and give*

*support, including through training on site in order to make sure that the installation is technically perfect.*

*It is also in the pre-sales phase that the mission of Disterm begins to be noted, through the satisfaction of the need for optimization and energy saving, the obtainment of good air quality and adequate thermal comfort, as well as of better and increased health, with significant savings in energy costs and public and private health.*

# Centro de formação presta apoio a centenas de instaladores

A Disterm dispõe de um centro de formação, disponível para os clientes e colaboradores, com um programa anual nas diversas áreas de competência técnica da sua atividade, como por exemplo caldeiras a gásóleo e gás, caldeiras a biomassa, ar condicionado, sistemas solares e outras soluções no ramo da climatização.

O centro de formação situa-se na sede da empresa, na Zona Industrial de Boleiros, e dispõe de salas teóricas e laboratório prático, facilitando aos formandos a interatividade necessária ao sucesso das ações de formação.

A sala está equipada com vídeo projetor, retroprojetor, quadro de parede, secretárias de apoio, armários fechados para documentação e cadeiras de palmatória para os formandos.

A sala de atividades práticas dispõe de diferentes tipos de equipamento para ensaio e instalação, como caldeiras a gás e gásóleo de pavimento, caldeiras murais a gás, caldeiras de biomassa, sistemas solares ou ar condicionado.

Este espaço dispõe ainda de todo o tipo de ferramentas e utensílios: bancadas de trabalho, tubagens e acessórios para a simulação de instalações de sistemas de climatização e produção de água quente sanitária.

O programa de formação é divulgado no site da empresa, para que os clientes e outros profissionais possam inscrever-se, e a Disterm procura que seja sempre o mais inovador possível.

As ações de formação podem ocupar um ou dois dias e a empresa trata da logística relacionada com a estadia dos formandos - em média 300 por ano -, incluindo alojamento.

A formação é uma das três áreas (a par das de pré e após venda) que constituem o coração da relação da Disterm com os clientes, numa proximidade que a empresa quer de excelência, porque são pilares muito importantes na ligação ao cliente.



## *The Training Centre provides support to hundreds of installers*

*Disterm has a training centre available to customers and employees, with an annual programme in the different technical expertise areas of its activity, such as diesel and gas boilers, biomass boilers, air conditioning, solar systems and other solutions in the climate control branch.*

*The training centre is located at the company's headquarters in the Industrial Area of Boleiros and offers theoretical rooms and a practical laboratory, allowing trainees for the necessary interactivity to succeed in the training activities.*

*The room is equipped with video projector, overhead projector, whiteboard, support desks, closed cabinets for documentation and paddle chairs for the trainees.*

*The practical activities room has different types of equipment for testing and installation, such as floor gas and diesel heating boilers, wall-mounted gas boilers, biomass boilers, solar systems or air conditioning.*

*This space also has all sorts of tools and utensils: workbenches, pipes and accessories to simulate the installation of HVAC and sanitary hot water systems.*

*The training programme is published on the company website so that customers and other professionals can enroll, and Disterm always tries to make them as innovative as possible.*

*The training courses can take one or two days and the company takes care of the logistics related to the trainees' stay - on average 300 per year - including accommodation.*

*Training is one of the three areas (along with pre- and after-sale) that constitute the heart of the relationship between Disterm and customers, in a proximity that the company wants to be of excellence, because they are very important pillars in the relationship with the client.*

# SAT Disterm presta serviços de assistência e manutenção

A empresa dispõe de um Serviço de Assistência Técnica (SAT Disterm), especializado em serviços de após venda e manutenção de equipamentos de AVAC (aquecimento, ventilação e ar condicionado). O SAT Disterm compreende uma rede nacional de técnicos, com conhecimento, formação e credenciação adequados para intervir em qualquer equipamento de AVAC, com os recursos necessários para responder com rapidez e eficiência e melhorar o rendimento e fiabilidade dos equipamentos de climatização dos clientes. Este serviço é também centro de assistência técnica oficial de diferentes marcas presentes no mercado, como a Nipon, Thinktech, Thermital, Step, LG, entre outras, construído a partir da

capacidade e do *know-how* adquiridos pela Disterm ao longo dos vários anos de atividade.

O SAT Disterm, que surgiu com o objetivo de assegurar a assistência técnica dos equipamentos comercializados pela Disterm, também disponibiliza atualmente, fruto da experiência acumulada, pacotes completos de gestão e manutenção de instalações mecânicas de AVAC, sistemas solares, e produção de água quente sanitária em edifícios de habitação, serviços, comércio e indústria.

O serviço de após venda SAT Disterm

assegura ainda as garantias dos equipamentos, a assistência em qualquer circunstância e o aprovisionamento de peças suplentes. Neste caso, tem um armazém próprio com stock permanente e avultado para acorrer de imediato à substituição de peças inoperacionais, e para fornecimento a clientes instaladores e centros de assistência.

A equipa é constituída por técnicos do quadro da empresa e, em zonas mais distantes, ou onde a atividade comercial é menor, a assistência é prestada através de parcerias com centros locais.

*SAT Disterm  
provides  
assistance and  
maintenance  
services*



*The company has a Technical Assistance Service (SAT Disterm), specialized in after sales and maintenance of HVAC equipment services (heating, ventilation and air conditioning). SAT Disterm comprises a national network of technicians with appropriate knowledge, training and accreditation to intervene in any HVAC equipment, with the necessary resources to respond quickly and efficiently and improve the performance and reliability of the customers' HVAC equipment. This service is also an official centre of technical assistance for different brands present in the market, such as Nipon,*

*Thinktech, Thermital, Step, LG, among others, built from the ability and know-how acquired by Disterm over the several years of activity.*

*SAT Disterm that was started with the objective to ensure the technical assistance of equipment sold by Disterm also currently provides, as a result of the experience gained, a global service for the management and maintenance of HVAC mechanical installations, solar systems, and production of sanitary hot water in households, services, trade and industry facilities.*

*The SAT Disterm after sale service also*

*ensures the equipment warranties, assistance in all circumstances and the supply of spare parts. In this case, it has its own warehouse with a permanent and enlarged stock that allows for the immediate replacement of the malfunctioning parts, and for the supply of installers and service centres.*

*The team consists of the company's permanent technicians and, in more remote areas, or where commercial activity is lower, the assistance is provided through partnerships with local centres.*





## Clientes distinguidos no 15º aniversário da Disterm

A festa do 15º aniversário da Disterm, no sábado, 15 de outubro, incluiu uma receção na empresa e um jantar-convívio, que reuniu mais de 300 pessoas entre fornecedores, clientes e familiares. Na altura, Jorge Branco, gerente da EGM - Eletricidade Geral e Mecanotecnica, foi distinguido com uma moldura contendo a primeira fatura emitida pela Disterm a um cliente, a sua empresa. Os empresários Raul Ribeiro e Carlos

Reis, sócios-gerentes da Fluxoterm, receberam o “Prémio Melhor Cliente 2001-2016”, constituído por uma peça de cristal.

Os responsáveis por ambas as empresas destacaram a boa relação de negócios que mantêm com a Disterm ao longo de década e meia, augurando-lhe um futuro auspicioso, para o qual desejam continuar a contribuir.



JORGE BRANCO, EGM.



RAUL RIBEIRO e CARLOS REIS, Fluxoterm

## Customers honored during the 15th anniversary of Disterm

*The celebration of the 15th anniversary of Disterm, on Saturday, October 15th, included a reception at the company and a dinner-party, which brought together more than 300 people including suppliers, customers and relatives.*

*At the time, Jorge Branco, manager of EGM - Eletricidade Geral e Mecanotecnica, was awarded a frame containing the first invoice issued by Disterm to a customer, his company.*

*The entrepreneurs Raul Ribeiro and Carlos Reis, managing partners of Fluxoterm, received the “Best Customer Award 2001-2016”, consisting of a crystal recognition piece. The heads of both companies emphasized the good business relationship they have maintained with Disterm over a decade and a half, wishing it a bright future, for which they wish to continue to contribute.*



Fila da Frente (da esquerda para a direita) *Front row (left to right):* **José Carlos Denis, Vanessa Real, Soraia Carvalho, Lisete Oliveira, Zita**  
Fila do Meio (da esquerda para a direita) *Middle row (left to right):* **Tiago Moço, Norberto Lopes, Luis Pereira, João Patricio, João Almeida**  
Fila de Trás (da esquerda para a direita) *Top row (left to right):* **António Matos, Bruno Costa, Luis Leal, Stefan Marques, Paulo Revez, Ca**





...a Serrano, Guadalupe Neto e João Ramos  
...da, Ilidio Santos, Amarildo Louro, Paulo Faria, Daniel Alferes, Rodrigo Dias e Tiago Santos  
...arlos Canas, Gilberto Miranda, Luis Brasileiro, Armando Lopes, Francisco Leal, Rafael Marques e Alexandre Conceição



# Agora falamos nós // Now we talk

## Engenharia suporta as decisões de carácter técnico

O Gabinete Técnico de Engenharia tem como principal objetivo prestar apoio de pré-venda aos clientes (mas também inter-vém após venda), na elaboração de estudos de soluções técnicas na área da climatização, sistemas de aquecimento central, solares térmicos e fotovoltaicos, e sistemas de renovação e qualidade do ar interior.

Este departamento, dirigido por Armando Lopes, é também responsável pela elaboração dos estudos de viabilidade económica das soluções a propor, quer sejam instalações novas ou a sua atualização, as designadas Retrofit.

“O gabinete é formado por uma equipa de engenharia especializada na área do AVAC, vocacionada para prestar apoio técnico ao cliente na pré e após venda. Os fornecedores constituem um elemento de apoio ao rápido conhecimento dos equipamentos comercializados”, explica Armando Lopes, na empresa há dois anos e meio.



**ARMANDO LOPES**  
Responsável Gabinete Técnico  
Head of Technical Office

## Engineering supports the technical decisions

*The Technical Office of Engineering has as its main objective to provide pre-sales support to customers (but it also intervenes after sales) in the preparation of studies for technical solutions in the HVAC area, central heating, solar thermal and photovoltaic systems, and renovation and indoor air quality systems. This department, directed by*

*Armando Lopes, is also responsible for the preparation of economic feasibility studies for the solutions to be presented, not only for new facilities but also for those under renovation, called Retrofit.*

*“The office is formed by an engineering team specialized in the HVAC field, dedicated to providing customer support in pre and after sale. Suppliers are an element of support to the rapid knowledge of the equipment being commercialized,” explains Armando Lopes, who has been in the company for two and half years.*

## Desenhar soluções técnicas para diferentes problemas

Daniel Alferes está há quase 14 anos na Disterm e desempenha funções no Gabinete Técnico de Engenharia, nomeadamente no apoio técnico em obra, acompanhamento pré-venda a clientes e comerciais, preparação de documentação técnica, orçamentação e atendimento. Em paralelo, é responsável de produto

das marcas Thinktech e Koperfam e integra o corpo de formadores internos da Disterm, colaborando nos programas de formação a clientes internos e externos.

“Os clientes são o meu objetivo no exercício da atividade. Responder, esclarecer, desenhar soluções técnicas para os diferentes problemas que os instaladores descrevem no dia-a-dia é uma tarefa desafiante que me obriga a recorrer frequentemente a informação dos fornecedores e parceiros da Disterm”, explica Daniel Alferes.

“As minhas funções cumprem um papel aglomerante dos diferentes sectores da empresa. Tem características multifacetadas e remete para a polivalência no apoio a toda a estrutura da empresa”, conclui.



**DANIEL ALFERES**  
Responsável de Produto e Assessoria Técnica  
Product Manager and Technical Advice

## Designing technical solutions for different problems

*Daniel Alferes has been in Disterm for almost 14 years and performs duties in the Engineering Technical Office, namely in the technical support on site, pre-sales support to customers and sales team, in the preparation of technical documentation, budgeting and customer service. In parallel, he is the product manager for the brands*

*Thinktech and Koperfam and is part of the group of Disterm trainers, collaborating in the training programmes for internal and external customers.*

*“The customers are my goal while performing my duties. Replying, clarifying, designing technical solutions for the different problems that the installers describe on day-to-day life is a challenging task that requires me to often use information from the Disterm suppliers and partners,” explains Daniel Alferes.*

*“My functions fulfill the role of binding different sectors of the company. It has multifaceted features and refers to the versatility in the support to the whole structure of the company,” he concludes.*

## Departamento financeiro deve ser o mais discreto

“O departamento financeiro deverá ser o mais discreto da empresa. Quando se fala muito dele, por norma, algo não está a correr bem”, explica o diretor, Ilídio Santos, que trabalha na Disterm há 13 anos. A área financeira passa grande parte do dia em contacto com os parceiros e a relação com clientes e fornecedores é muito importante, de forma a manter a proximidade e a satisfação das necessidades de ambas as partes. Este departamento é responsável pela gestão, monitorização e manutenção operacional da área financeira da empresa, atuando em quatro grandes domínios: gestão de tesouraria, controlo de crédito e cobranças, contabilidade e recursos humanos.

“O departamento financeiro tem de ter uma interação total com todas as áreas da empresa, não só porque depende delas para o fornecimento atempado da informação, mas também para assegurar que tudo é feito de acordo com as normas contabilísticas e fiscais”, adianta Ilídio Santos. O trabalho em equipa é alicerçado no circuito da informação e reforçado com o contacto permanente com os interlocutores.



**ILÍDIO SANTOS**  
Director Financeiro  
Chief Financial Officer

## *The finance department should be the most discreet*

*“The Finance Department should be the most discreet department of the company. When we talk too much about it, it normally means that something is not going well,” explains the director, Ilídio Santos, who has been working at Disterm for 13 years. The financial area spends much of the day in contact with the partners and the*

*relationship with customers and suppliers is very important in order to maintain the proximity and to meet the needs of both parties.*

*This department is responsible for the managing, monitoring and operational maintenance of the financial area of the company, acting in four major fields: treasury management, credit control and collections, accounting and human resources.*

*“The finance department must have a full interaction with all areas of the company, not only because it depends on them for the timely provision of information, but also to ensure that everything is done in accordance with the accounting and tax rules”, adds Ilídio Santos.*

*Teamwork is grounded in the circuit information and strengthened by the permanent contact with the interlocutors.*

## Os clientes são a prioridade do departamento comercial

O departamento comercial procura responder a pedidos de informação ou encomendas, dos clientes e internos; além de assegurar o circuito burocrático da empresa e garantir que as questões são respondidas atempadamente no sentido de garantir a satisfação do cliente.

“Podemos dividir o nosso trabalho em duas partes: a primeira, responder e dar seguimento a todos os contactos e solicitações, quer sejam via telefone, por email ou de forma pessoal, quer dos nossos colegas, quer dos clientes, fornecedores e outros. A segunda, é garantir a conformidade de todos os documentos internos e externos que asseguram a fiabilidade do nosso sistema informático e respondem às exigências legais”, explica Lisete Oliveira, responsável pelo departamento, há 10 anos na empresa.



**LISETE OLIVEIRA**  
Responsável Área Administrativa  
do Departamento Comercial  
Head of the Administrative Section  
of the Commercial Department

## *Customers are the priority of the sales department*

*The sales department seeks to answer requests for information or orders, from customers and internal; in addition to ensuring the bureaucratic circuit of the company and guaranteeing that questions are answered in a timely manner to assure customer satisfaction.*

*“We can divide our work into two parts: the first, to give an answer to and to follow up on all contacts and requests, whether by phone, email or personally, either from our colleagues or customers, suppliers and others. The second is to ensure the conformity of all internal and external documents to ensure the reliability of our computer system and to meet the legal requirements,” explains Lisete Oliveira, head of the department, working for 10 years at the company.*

## Cooperação é determinante para a área de vendas

“Analisar, planejar e coordenar as atividades de venda, procurando, através de um modelo de venda consultiva, propor soluções de excelência que permitam criar e fortalecer parcerias e, deste modo, promover o crescimento sustentado da Disterm enquanto parceiro de referência”, são os objetivos de Luís Leal, coordenador de vendas, chegado à empresa há oito meses.

A equipa comercial é composta por oito profissionais, que asseguram a cobertura do território nacional. “O objetivo é promover uma proximidade permanente com os clientes, pois só assim acreditamos ser possível conhecer e responder verdadeiramente às suas necessidades”, adianta Luís Leal.

A proximidade aos clientes reflete-se a montante, exigindo igualmente uma resposta célere e capaz dos parceiros, só possível através de um vínculo sólido e de confiança.

“Na Disterm vive-se um ambiente saudável, de respeito e compromisso, o que promove e facilita, não só o trabalho em equipa, como o desenvolvimento e crescimento pessoais”, conclui o coordenador de vendas.



**LUÍS LEAL**  
Coordenador de Vendas  
Sales Coordinator

## Cooperation is crucial to the sales area

*“Analyzing, planning and coordinating sales activities, seeking, through a consultative selling model, to offer excellent solutions that allow for the building and strengthening of partnerships, thus promoting the sustained growth of Disterm as a reference partner” are the objectives of Luis Leal, sales coordinator, who began working at the company eight months ago.*

*The sales team consists of eight professionals that ensure the national territory coverage. “The goal is to promote a permanent proximity to customers, because only then we believe we can meet and truly respond to their needs”, added Luis Leal. Proximity to customers has an impact on the upstream activities, also requiring a rapid and capable response of partners, which is only possible through a strong bond and trust. “In Disterm one lives in a healthy environment, of respect and commitment, which promotes and facilitates not only teamwork, but also the personal development and growth,” concludes the sales coordinator.*

## Logística faz ponte entre fornecedores e clientes

O departamento de armazém e logística tem como missão receber e analisar o estado da mercadoria enviada pelos fornecedores e expedir a mercadoria para os clientes, devidamente embalada, por meios de expedição próprios ou de empresas de entregas.

O departamento é composto por quatro pessoas, com as funções de fiel de armazém e de motorista.

“A importância dos fornecedores é cada vez mais importante, de forma a garantir que o material chegue às nossas instalações dentro dos prazos e em boas condições, para nós conseguirmos satisfazer os clientes nos prazos de execução das obras”, diz Paulo Rodrigues de Faria, responsável pelo departamento, que está há sete anos na Disterm.

Tem ainda de desenvolver a logística de armazenamento nas instalações da empresa, conforme o trabalho da área de vendas. O lema do departamento é: “Manter um cliente fidelizado é mais difícil que arranjar um novo”.



**PAULO FARIA**  
Responsável de Armazém  
Warehouse manager

## Logistics establishes a bridge between suppliers and customers

*The mission of the warehouse and logistics department is to receive and analyze the state of the goods sent by suppliers and ship them to customers, properly packed, by their own shipment means or through delivery companies.*

*The department consists of four people, that perform the functions of warehouse manager and driver. “The importance of the suppliers is increasingly relevant in order to ensure that the material arrives to our facilities on time and in good conditions, so that we can manage to satisfy customers within the execution time,” says Paulo Rodrigues de Faria, responsible for the department, who has been at Disterm for seven years. He also has to develop the storage logistics on company premises, according to the work of the sales area. The motto of the department is: “Keeping a customer loyal is more difficult than getting a new one”.*



## Instalação e manutenção disponíveis em todo o país

O SAT Disterm conta com sete técnicos de assistência e manutenção e dois administrativos, distribuídos pelo território nacional. “Estes recursos, aliados à estreita relação desenvolvida ao longo de 15 anos com fornecedores e clientes, coloca ao dispor de todos uma equipa multidisciplinar com conhecimento e formação diversificada na área do AVAC”, explica Rafael Marques, coordenador desta área de negócio, que integra a assistência técnica, manutenção e peças.

“Os nossos parceiros contam assim com o SAT Disterm no apoio ao arranque e afinação de soluções mais complexas, assim como na sua manutenção, por forma a mantê-las o mais eficientes e com a maior longevidade possíveis”, adianta Rafael Marques, que está há 15 anos na empresa. Na Disterm existe uma relação intrínseca de todos, que promove a partilha e o diálogo de forma espontânea e natural, de modo a agilizar uma pronta resposta às situações apresentadas no dia-a-dia.



**RAFAEL MARQUES**  
Responsável SAT  
Head of Technical Assistance  
Department

## Installation and maintenance available throughout the country

*SAT Disterm has seven service and maintenance technicians and two administrative assistants, distributed throughout the country. “These resources, combined with the close relationship developed over 15 years with suppliers and customers, makes available to all a multidisciplinary team with knowledge and diversified training in the*

*area of HVAC,” explains Rafael Marques, coordinator of this business area, which includes technical assistance, maintenance and spare parts.*

*“Our partners count on SAT Disterm in supporting in finding and adapting complex solutions, as well as in their maintenance in order to keep them the most efficient and with the longest longevity”, adds Rafael Marques, who has been in the company for 15 years.*

*In Disterm there is an intrinsic relationship between everyone, that promotes the sharing and the dialogue in a spontaneous and natural way, in order to expedite a prompt response to the situations presented in the daily life.*

## Marketing privilegia informação aos clientes

O Departamento de Marketing tem como principal função cuidar da imagem da Disterm, nos meios físicos e na Internet, criando a generalidade dos conteúdos necessários para a divulgação da empresa e dos seus produtos.

“Os principais objetivos deste departamento são fazer uma boa comunicação interna e externa da empresa, ajudar sempre o cliente nas questões relacionadas com o site, catálogos, e facultar-lhe os materiais de que necessite, desde monofolhas de produto a materiais para divulgação”, explica Rodrigo Dias, responsável pelo departamento.

O Departamento de Marketing dispõe dos recursos necessários para a gestão da imagem e comunicação da empresa, sendo os clientes o principal foco das suas comunicações, de forma a dar-lhes informação sobre o que necessitam e procuram no mercado, e disponibilizando-lhes os materiais de divulgação e informação relacionados com os produtos da Disterm.



**RODRIGO DIAS**  
Director de Marketing  
Marketing Director

## Marketing prioritizes information to customers

*The main objective of the Marketing Department is to promote the Disterm brand image in the media and on the Internet, creating the majority of the contents necessary for the publicizing of the company and its products.*

*“The main objectives of this department are maintaining a good internal and external communication of the company, always*

*helping the customer on issues related to the site, catalogues, and providing them with the materials needed, from product booklets to promotional materials” explained Rodrigo Dias, head of the department.*

*The Marketing Department possesses the necessary resources for the management of the brand image and for the communication of the company, customers being the main focus of the communications, in order to give them information about what they need and seek in the market, while providing them with the promotional and information materials related to the Disterm products.*

# Visto de fora // Seen from the outside



ALESSIA BASSANI STEP

## Disterm tem sido um parceiro ideal

Desde 2011 a Disterm tem sido um parceiro ideal da STEP. Tem conseguido uma distribuição eficiente dos nossos produtos em Portugal, um excelente serviço pré- e pós- venda, graças à contínua formação da sua rede de comerciais e serviços técnicos. Disterm escolheu a STEP porque será "inovadora" na melhoria do desempenho e "conservadora" ao manter a qualidade do produto, num mercado que evoluiu em direção à produção de produtos de obsolescência programada.

## Disterm has been an ideal partner

*From 2001, Disterm has been an ideal partner for STEP. It has arranged for an efficient distribution of our products in Portugal, an excellent pre-sale and after-sale service, thanks to the continuous training of its salesmen network and technical services. Disterm has chosen STEP because it will be "innovator" to improve the performances and "conservative" to keep the quality of the product, in a market that evolves toward planned obsolescence products.*



## Pelo menos mais 15 anos de colaboração

Esta parceria tem sido benéfica para as duas partes. Somos parceiros desde que a Disterm abriu e é hoje um dos principais parceiros na divulgação da nossa marca a nível nacional. E está também a conseguir implantar-se no mercado nacional, pelo profissionalismo, pelo volume, pela lealdade. Graças ao bom relacionamento entre ambas as empresas tenho conseguido sempre resolver os problemas que surgem. Contamos com a Disterm pelo menos para mais 15 anos.



**Criação da Disterm**  
*Creation of Disterm*



1ª vez numa feira a "Concreta"  
*First participation in a Trade Fair "Concreta"*

2001



2002



Inauguração do Centro de Formação Disterm  
*Inauguration of the Disterm Training Centre*

2004



Representantes da Marca LG  
*LG brand representatives*

2005

2006



Novo Centro de Formação Disterm  
*New Disterm Training Centre*

Inauguração das Novas Instalações  
*Inauguration of the new facilities*

2007



2008



PME Líder  
*SME Leader*

MAIOR DISTRIBUIDOR de Ar Condicionado LG até ao Presente  
*Largest distributor of LG air conditioning so far*


**CARLOS ROCHA** MV Videira

## At least 15 more years of collaboration

*This partnership has been beneficial for both parties. We have been partners since Disterm first started business and is now one of the main partners in the promotion of our brand on a national level. And it is also achieving the implementation in the domestic market, through its professionalism, volume and loyalty. Thanks to the good relationship between both companies have managed to always solve the problems that arise. We are counting on Disterm for at least another 15 years.*

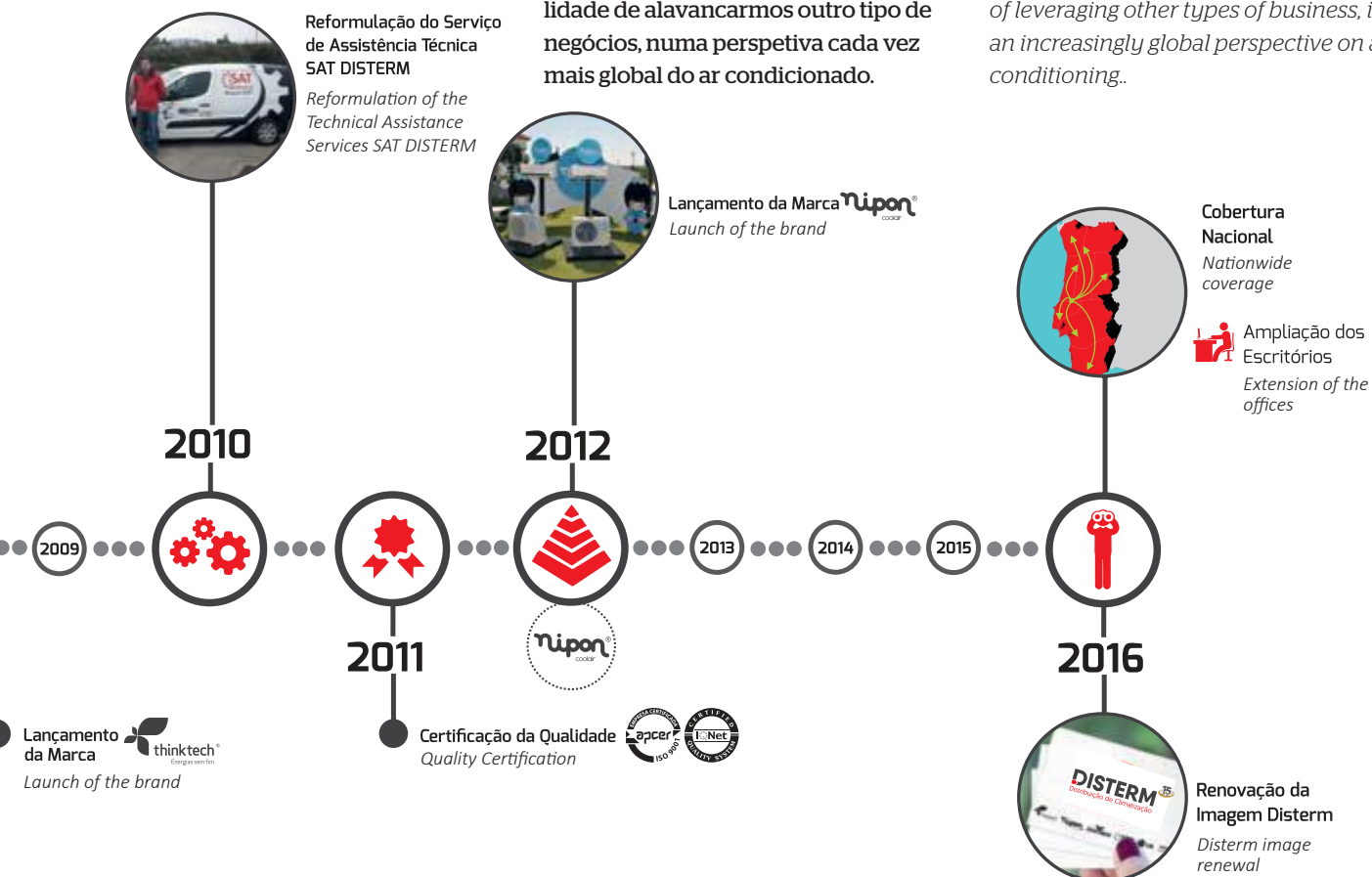
## Orgulho na parceria com a Disterm

Os 15 anos da Disterm são fruto do esforço e trabalho diários de uma equipa com uma grande entrega. E enquanto marca valoriza os critérios e requisitos da LG. Esta parceria mantém-se desde 2004. Procurámos sinergias para olhar para o futuro de uma maneira diferente, mas acima de tudo aquilo que retrata a nossa parceria é a coesão e a visão de mercado desta empresa que procura satisfazer o cliente sempre numa perspectiva de fidelização. Também estamos orgulhosos da nossa parceria, olhando para o futuro com uma visão estratégica e com a possibilidade de alavancarmos outro tipo de negócios, numa perspectiva cada vez mais global do ar condicionado.

**HUGO DELGADO** LG

## Pride in the partnership with Disterm

*The 15 years of Disterm are the result of the daily effort and work of a team that puts heart and soul into what they do. And as a brand it values the criteria and requirements of LG. This partnership has been maintained since 2004. We have sought synergies to look to the future in a different way, but above all what portrays our partnership is the cohesion and market vision of this company that seeks to satisfy the customer in a permanent customer loyalty perspective. We are also proud of our partnership, looking to the future with a strategic vision and with the possibility of leveraging other types of business, in an increasingly global perspective on air conditioning.*





**NUNO SEQUEIRA** Solzaima

## Excelente trabalho na rede instaladora

A parceria mantida com a Disterm tem sido importante e de relevo para a Solzaima. A Disterm, à semelhança dos restantes parceiros e distribuidores da Solzaima, faz um excelente trabalho junto da sua rede instaladora, proporcionando aos instaladores um serviço de proximidade no fornecimento dos produtos, um serviço de apoio na montagem e um serviço pós-venda que permite minimizar problemas durante a instalação e a vida útil dos equipamentos. Parabéns à Disterm pelos seus 15 anos.

**SERGIO FURLAN** Thermital

## Disterm, o parceiro perfeito

Em retrospectiva, estes últimos 15 anos de colaboração têm sido uma excelente experiência para ambas. Thermital, a marca especializada do Riello Group conheceu a Disterm, o parceiro perfeito que, com grande disponibilidade e elevado nível de especialização, conseguiu introduzir e desenvolver com êxito os nossos produtos no mercado português, os quais têm evoluído nos últimos anos para os mais modernos sistemas de condensação, integrando eficiência e inovação com energias e tecnologias renováveis. A Thermital conseguiu fazê-lo graças ao enorme valor, qualidade e experiência da Disterm.

## Outstanding work in the Installers Network

*The partnership maintained with Disterm has been important and of relevance for Solzaima. Disterm, similarly to other Solzaima partners and distributors, does an excellent job with its installer network, offering the installers a proximity service in the supply of products, a support service in the assembly and an after-sales service that minimizes problems during the installation and lifetime of the equipments. Congratulations to Disterm for its 15 years.*

## Disterm, the perfect partner

*Looking back, these last fifteen years of collaboration have been a great experience for both. Thermital, the specialistic brand of Riello Group has met Disterm, the perfect partner who, with great willingness and high level of specialization, has introduced and developed successfully into the Portuguese market our products which, in these years, have evolved to the most modern condensing systems, integrating efficiency and innovation with renewable energies and technologies. Thermital could do that thank you to the great value, quality and experience of Disterm.*

Área de negócios  
da Disterm  
// Disterm trade  
area



PARCEIROS // PARTNERS

**OV**  
OFFICINE VARISCO

**FEINROHREN** SpA

**FERCO**

**GTE**

**viega**

**MAVIDEIRA**

**SCHÜTZ**  
ENERGY SYSTEMS

**REMS**

**ZETAESSE**

**SGLZAIMA**

SOLUÇÕES DE AQUECIMENTO A BIOMASSA

**Mastercool**  
"World Class Quality"

**Lipovica**  
trade s.r.l.

**ALFA LAV**

**CALEFFI**  
Hydronic Solutions

**CIMM**  
VALI DI ESPANSIONE E AUTOCLAP A MEMBRANA

**DAB**  
WATER•TECHNOLOGY

**Danfoss**

**Flg**

**FRICO**

**GRUNDFOS**

**grupporagaini**

**HR HELIROMA**  
Hotwatersolutions

**HITACHI**  
Inspire the Next

**IMIT**  
IMIT CONTROL SYSTEM

**IVR**  
The Best of your success

**IK K-FLEX**

**LENNOX**

**NOVOVENT**



**Disterm S.A**

Estrada da Moita Negra, n.º 453  
Boleiros | 2495-326 Fátima  
Tel: 249 530 550

E-mail:  
[geral@disterm.pt](mailto:geral@disterm.pt)

Coordenadas GPS:  
N 39º 34.109'   
W 8º 39.085'

Parceiros // Partners:

