

MODELO DE SERVIÇO É NOVIDADE

MERCADO DE REPARO AUTOMOTIVO EXIGE DIFERENCIAÇÃO EM MEIO À GRANDE CONCORRÊNCIA

O mercado de reparação automotiva não foi um dos que mais sofreram nos últimos anos e isso se deve ao impulso que os seminovos ganharam após a crise econômica, quando as pessoas passaram a trocar menos de carros e a necessidade do conserto se acentuou. Apesar de o mercado não estar ruim, a concorrência nas oficinas é grande, devido à crescente alta do trabalho informal, cuja tendência é aumentar. Para destacar-se em um mercado cada vez mais concorrido, surgem cada vez mais oficinas mecânicas que estão se especializando e focando em apenas alguns serviços, como reparos rápidos, por exemplo. E o processo pode aumentar a lucratividade e produtividade nas oficinas, uma vez que esse é um serviço que pode ser implementado utilizando os mesmos equipamentos disponíveis na oficina. Para Vanessa Rossi, responsável pelo marketing da Skylack, além de um trabalho de qualidade, o que é essencial, uma oficina de destaque, hoje, deve ter um ótimo atendimento e entrega rápida. “Vendo a importância da questão de produtividade, muitas oficinas, além do seu trabalho tradicional, estão optando por box de reparo rápido. Com essa técnica, a oficina consegue finalizar um pequeno reparo em até 4 horas.”

A divulgação dos seus serviços e diferenciais, seja por meio de mídias sociais, como em uma conversa diretamente com os clientes, atrai maior visibilidade ao negócio. O ambiente limpo é outra premissa fundamental para ganhar confiança dos clientes e serve tanto para agradar a quem frequenta, como também para melhorar o desempenho da própria oficina, pois chão sujo de graxa, bagunça e funcionários aparentemente desleixados não se encaixam mais em um padrão aceitável. Além da oficina não trazer credibilidade nesse ambiente, a produtividade é prejudicada. Portanto, é aconselhável manter o ambiente claro e com circulação de ar, pois isso colabora com o conforto tanto dos clientes quanto de quem está trabalhando no ambiente.

LICENCIAMENTO

Visando a questão do diferencial e de agregar valor, na última Automac, a DiskReparo divulgou o serviço de licenciamento para empresas do setor automotivo que queiram ter em seu portfólio o reparo rápido de funilaria e pintura e trabalhar com a marca da DiskReparo, consertando a la-



taria externa ou o parachoque dos veículos por meio de uma técnica de funilaria e pintura. Ela não requer a desmontagem da peça, o que significa que o veículo não precisa ficar parado por vários dias na oficina. Carlos Eduardo Lobo Ziravello, responsável pelo marketing da empresa, acredita que, com o licenciamento, as empresas irão melhorar seu faturamento com a inclusão de um serviço que está em alta no mercado de reparos, trabalhando com tecnologia diferenciada. “Com a marca DiskReparo, com o marketing que está atrelado e aumentando o giro dos veículos com entrega no mesmo dia, já que nossa tecnologia permite esta agilidade. O licenciamento faz parte da nossa estratégia de crescimento para os próximos anos, assim como o próprio atendimento em domicílio que realizamos”. No licenciamento versão Box DiskReparo, a empresa que optar por esta versão deve ter sistema de ar comprimido com compressor instalado. “Da nossa parte serão fornecidos materiais para os primeiros 50 reparos, equipamentos para execução dos reparos, como lixadeira, pistolas, politriz, entre outros. Ainda serão fornecidos, em comodato, dois armários corta fogo, onde serão colocados todos os materiais para a realização

dos reparos”, conta Ziravello. É possível optar por dois perfis: Box DiskReparo - com o investimento R\$ 59.900,00 - e o FRBox - no valor de R\$ 49.900,00. Já na versão FRBox, o licenciado recebe uma pequena carreta customizada com compressor e sistema de ar comprimido para a realização do reparo. Nela irão todos os equipamentos, lixadeira, pistolas, politriz entre outros e materiais necessários para a realização dos primeiros 50 reparos.

AUXÍLIO DAS MÍDIAS SOCIAIS

Investir em uma comunicação e identidade visual assertiva, com site atualizado e redes sociais ativas para fácil localização dos clientes, pode auxiliar no alcance de futuros consumidores do serviço. Sandro Lemos, gerente de segmento de mercado da AkzoNobel Repintura Automotiva, lembra que a ferramenta das mídias sociais somente surte efeito positivo quando a oficina oferece um bom serviço. “As mídias sociais nada mais são do que o velho e efetivo boca a boca. Nesse sentido, gerar conteúdo, apresentar os diferenciais e ter espaço para que os clientes manifestem sua satisfação com o estabelecimento é positivo”, acredita Lemos.

CAPITAL HUMANO

Para Renato de Souza Freitas, coordenador de comunicação da Sherwin-Williams Automotive Finishes, o melhor caminho para o sucesso é o investimento contínuo na atualização profissional dos colaboradores da oficina, pois todo profissional devidamente treinado pode extrair o melhor desempenho do produto que se utiliza. "Algumas técnicas podem fazer com que as oficinas tornem-se mais eficientes e lucrativas, reduzindo o consumo de tinta, evitando o desperdício e melhorando o aproveitamento da quantidade de horas disponíveis na oficina, com o uso correto dos produtos de alta produtividade, entre outros".

Adicionalmente, investir em equipamentos que melhorem a produtividade da oficina também é

importante, pois é fundamental ter a ferramenta correta para executar o trabalho, pois, desse modo, torna-se possível poupar tempo e melhorar a qualidade do serviço realizado. Freitas complementa, dizendo que "com melhores conhecimentos sobre o produto, o profissional poderá oferecer um serviço diferenciado ao seu cliente e com alto nível de qualidade, fazendo com que o cliente torne-se fiel".

ECOLOGICAMENTE CORRETO

No dia 5 de junho foi comemorado o Dia Mundial do Meio ambiente. Há anos, temas relacionados à preservação da natureza são assuntos debatidos com frequência. Para Sandro de Oliveira, chefe de marketing da WEG Tintas, a oficina pode realizar ações simples visando auxiliar

o processo de preservação: reciclar os materiais que puder, descartar o óleo de maneira correta, trocar as lâmpadas para economia de energia, coletar a água da chuva. O armazenamento de óleo e resíduos também merece atenção. Nestes casos, é indicado que eles fiquem em uma área separada e sejam frequentemente recolhidos por empresas credenciadas, que lhe darão o correto descarte. Uma oficina ecologicamente correta é a que se preocupa com a utilização de produtos com baixo índice de VOC, que utilize o equipamento ideal para esse tipo de produto e que realize o descarte de todos os produtos de maneira correta. As oficinas que investem em produtos ecológicos se adiantam em relação a futuras legislações, além de preservar o meio ambiente e a saúde dos seus funcionários.