



N.º 11

GESTÃO OFICIAL BY CAR ACADEMY



## Controlo de qualidade da reparação

Qualidade pode ser definida como “a totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas” dos seus clientes. De modo a ter uma organização capaz de ir ao encontro de um serviço de excelência, o responsável pela qualidade deve fazer um exercício, tentando responder à seguinte questão: “Quais são as expectativas dos seus clientes?”

A resposta pode ser extremamente complexa e dependerá de cliente para cliente, razão pela qual é necessário desde logo envolver a receção num processo de entrega e restituição da viatura que possa mitigar qualquer falha organizacional. Este processo deve passar, no mínimo, por:

- >> Agendar com o cliente e recebê-lo à hora estipulada pela marcação;
- >> Efetuar um exame ao veículo, sempre na presença do cliente, identificando e documentando todos os danos que possam existir;
- >> Colocar e retirar os elementos de proteção do veículo na presença do cliente;
- >> Informar o cliente sobre os trabalhos previstos, e fornecer uma estimativa para a sua realização;
- >> Indicar um prazo de restituição fiável;
- >> Explicar ao cliente todos os trabalhos realizados na sua viatura;
- >> Aconselhar o cliente sobre eventuais trabalhos a realizar no futuro.

Estes tópicos darão ao cliente uma maior confiança na hora de deixar o seu segundo

bem mais valioso junto da oficina. Porém, são apenas os alicerces da Qualidade na organização.

A segunda parte da tarefa compete aos técnicos, que deverão colocar todo o seu profissionalismo e sabedoria ao serviço do cliente. Compete-lhes assegurar que a realização das suas tarefas prima pela utilização dos métodos e ferramentas mais adequados, e, no caso de não os terem disponíveis, solicitá-los à chefia. Reciprocamente, à chefia compete o dever de lhes proporcionar esses mesmos meios.

Como todos os humanos, falíveis que somos, podem ocorrer erros ou falhas durante o processo. É vital que a organização implemente mecanismos que possam detetar esses erros, antes da restituição ao cliente. Este processo é o que chamamos Controlo de Qualidade da Reparação, mais vulgarmente designado por ensaio da viatura. Todas as viaturas devem ser ensaiadas antes da restituição ao cliente, e sempre que possível por um técnico que não as tenha intervencionado, a fim de mitigar qualquer possibilidade de falhas sucessivas.

Um exercício que costumamos deixar no final das formações é a resposta à pergunta “Quanto custa a hora de um retorno na sua oficina?”. Se pensarmos bem, chegamos facilmente à conclusão que irá custar à oficina tudo o que fôr necessário para corrigir um erro.

Afinal, em média, um cliente satisfeito conta a sua experiência positiva a três pessoas. Já um cliente insatisfeito relata a experiência negativa a onze pessoas. ●