

Dossier



RETAILHISTAS DE REPINTURA

Serviços diferenciadores

O setor do retalho de produtos de pintura automóvel já não vive só da venda, dependendo agora também da oferta de serviços associados, desde o apoio técnico às campanhas

TEXTO NÁDIA CONCEIÇÃO

A pesar de todos os avanços tecnológicos, que abrangem também o setor da venda de tintas e produtos no-paint para o mercado automóvel, a existência de lojas físicas, para maior proximidade com os clientes, ainda é um aspeto valorizado pelos retalhistas que participaram neste dossier. O retalhista tem ainda o papel de parceiro da oficina, às quais procura, cada vez mais, dar apoio técnico, formação, campanhas, concessão de crédito e a disponibilidade de produto para entrega imediata, entre outros serviços,

para desta forma aumentarem a fidelização dos clientes. A venda de produtos de elevada qualidade e de grande inovação tecnológica tem sido também uma estratégia dos retalhistas, para se diferenciarem neste mercado, cada vez mais exigente em termos de digitalização, rentabilidade e rapidez dos processos. Por outro lado, a concorrência desleal é um dos maiores problemas enunciados por estes responsáveis, aliada à elevada concorrência e à cada vez maior necessidade de acompanhamento do mercado, onde os novos produtos chegam a uma velocidade cada vez maior. ◆

QUESTÕES

1 - Qual o papel atual do retalho no negócio da repintura automóvel? Continua a ter a mesma relevância do passado?

2 - A cadeia (fabricante, grossista, retalhista de repintura e oficina) continua a fazer sentido no negócio da repintura automóvel atualmente?

3 - A concentração da atividade de repintura é uma tendência a nível internacional. As estatísticas também apontam para uma redução da reparação ao nível da chapa e pintura. Como se poderá combater estas tendências?

4 - Quais são as maiores dificuldades que um retalhista de repintura automóvel encontra atualmente na sua atividade?

5 - Quais são as principais marcas de produto (tintas e produtos no-paint) que a vossa empresa comercializa? Vendem marcas próprias?

6 - Quais foram as mais recentes novidades lançadas na vossa atividade?



Sati Supreme

Jorge Cruz
jorgesacruz@gmail.com
919 712 213 / 224 881 354
www.satisupreme.pt

1 - Continua a ter a mesma relevância, embora atualmente a venda seja mais difícil, porque perdeu-se um pouco do cliente fidelidade. Compram-se produtos sem certificação e existe muita gente a vender sem sequer estar coletada ou habilitada.

2 - Sim, porque os grandes grupos querem as oficinas aparentemente grandes, mas existe um grande fluxo de pequenas

oficinas que gostam da proximidade com o seu fornecedor.

3 - Poderá acontecer no futuro, mas não para já.

4 - As maiores dificuldades são a venda ilegal por pessoas que não estão habilitadas e sem coleta, prejudicando o mercado.

5 - As marcas Debber, Vaslpar, Roberlo, Indasa, 3M, Kensai, U-POL e a marca própria registada Sati Supreme.

6 - As novas gamas de polimento 3 em 1, tendo sido um dos fatores de novas abordagens ao polimento, facilitando e reduzindo os custos, com melhores resultados.

Grupo Agostinho

Tiago Monteiro
255 726 413
tiagomonteiro@grupoagostinho.net
<https://grupoagostinho.net>

1 - A forma como fazemos compras está a

PUBLICIDADE



THE ART OF COOLING >



JÁ DISPONÍVEL NA AZ AUTO

AZauto

www.azauto.pt

mudar rapidamente e o nosso papel como retalhistas está em constante mudança. A tecnologia rompeu com os modelos de negócio tradicionais da indústria de retalho. No passado, ter um canal de vendas era suficiente para as conduzir, a maioria dos retalhistas limitavam-se a escolher onde queriam vender. Hoje em dia, para ter sucesso, temos de criar experiências diferentes e personalizadas, temos de estar mais próximos dos nossos clientes, quer presencialmente, quer através das novas tecnologias, preenchendo ou antecipando as suas necessidades. Saber tirar proveito das inovações tecnológicas para responder aos desafios dos novos consumidores mais digitais é a chave para o sucesso do comércio a retalho no futuro. No entanto, as lojas físicas ainda ajudam os retalhistas a se diferenciarem, pelo que o nosso grupo dispõe de três lojas. Os compradores ainda não confiam em marcas somente online, devido à falta de uma conexão física ou interação. Será necessário ainda mais tempo para a presença online fidelizar o consumidor.

2 - Continua a fazer todo o sentido, pois apenas desta forma o cliente final poderá ter um acompanhamento individual e personalizado, tendo resposta concreta para os seus problemas. Se algum dos membros dessa mesma cadeia for ignorado, o membro seguinte será muito penalizado, pois a capacidade de resposta individual a cada problema será menor, o que resultará numa insatisfação do cliente final, e, consequentemente, levará a uma reação negativa em cadeia até à marca.

3 - O processo começa pelo interior de cada oficina, onde todo o processo de repintura deverá ser repensado e organizado, de forma a que os gastos, quer monetários, quer em tempo de duração da reparação, sejam otimizados, o que implicará um impacto direto no custo apresentado ao cliente, além de um maior grau de satisfação do mesmo.

4 - Um dos principais fatores, que já persiste há anos, é o facto de existir concorrência desleal, o que nos coloca numa posição em que não podemos combater, pois essa mesma concorrência obtém sempre melhores preços através de práticas de mercado duvidosas, ou através da existência de produtos no mercado que não cumprem os requisitos da lei.

5 - As marcas Autocolor, Colad, Norton, Gelson, 3M, Indasa, Wettor e fazemos importação direta da linha Multi Fuller.

6 - Chegada de máquinas e ferramentas, in-

trodução no mercado da linha Multi Fuller.



Autoflex

António Marques
autoflex@autoflex.pt
256 910 330 / 963 405 792
www.autoflex.pt

1 - Embora se tenha vindo a verificar nos últimos anos o aparecimento dos grandes grupos com a consequente concentração de unidades de reparação automóvel, este mercado continua ainda muito pulverizado ao nível das pequenas e médias oficinas independentes. Pela sua relação de proximidade com estas unidades reparadoras, o negócio do retalho é, e seguramente irá manter-se, muito importante a médio prazo. Naturalmente que esta evolução do mercado consumidor também tem vindo a provocar alterações ao nível da distribuição, com o crescente aparecimento de unidades concentradas de distribuição (grossistas) que, para fazer face aos novos desafios do mercado (equipas especializadas, serviços de excelência ao nível logístico e formação técnica, alteração nas margens de comercialização, ...), necessitam de dimensão adequada ao nível da faturação.

2 - Pelas razões apontadas no ponto anterior, mas também pela especificidade deste negócio da reparação automóvel, onde a produtividade das unidades está muito interligada com a qualidade e a formação técnica dos seus recursos humanos, o sucesso assenta numa parceria e numa partilha de responsabilidades sólidas entre os três níveis da cadeia de intervenção: o fabricante produz e presta o apoio técnico de qualidade, desenvolvendo relações técnico/comerciais diretas com importadores ou com grandes grupos grossistas; os grossistas complementam o apoio técnico fundamental ao

negócio e desenvolvem relações técnico/comerciais com os retalhistas e com grandes grupos consumidores; os retalhistas, pela sua relação de proximidade com as pequenas e médias unidades reparadoras distribuídas pelo país, complementam toda esta cadeia de distribuição.

3 - Esta realidade só poderá ser combatida por duas vias fundamentais: fidelização dos clientes estabelecendo uma sólida parceria com um serviço global de excelência e que contribua para uma real produtividade da sua unidade de reparação, e através de um aprofundamento da sua oferta, nomeadamente com o aproveitamento das sinergias existentes na organização.

4 - A tendência para alguma redução de consumo (que também é derivada de um maior conhecimento das melhores técnicas de aplicação e de utilização dos produtos por parte dos profissionais que lhes permitem fazer mais trabalho com menos produto), a concentração de unidades de reparação que exige outras condições de fornecimento e o facto de no mercado português operarem todas as principais marcas de produtos a nível mundial, leva a que a necessidade de faturação implique muitas vezes práticas inadequadas, que provocam desequilíbrios na gestão do negócio global das organizações.

5 - No mercado repintura automóvel, o Grupo Autoflex comercializa as seguintes marcas principais de produtos: em tintas a SpiesHecker e Kensay (marca própria); e no-paint, a caarQ (marca própria), Indasa, 3M e Sata.

6 - Novo espaço comercial em Aveiro, a inaugurar no último trimestre de 2019; novos vernizes, com significativa economia nos tempos e temperaturas de secagem; Inovadores sistemas para a reparação de faróis; programas de busca de cores altamente profissionalizados.

Sotinar

Manuel Pires
manuel.pires@sotinar.pt
915 493 403
www.sotinar.pt

1 - Ao retalhista cabe o papel fulcral de proximidade à oficina, criando uma relação forte com ela, procurando em tempo útil resolver os seus problemas diários, nomeadamente com uma forte componente de apoio técnico e uma logística de excelência, com entregas no próprio dia. Nesta perspeti-

AGOSTINHO® TINTAS E CONSTRUÇÃO MÁQUINAS E FERRAMENTAS



CONSTRUÇÃO



MÁQUINAS e
FERRAMENTAS



REPINTURA
AUTOMÓVEL

3M



Makita

MULTI FÜLLER

NEXA AUTOCOLOR

NORTON
SAINT-GOBAIN

Beta

SOTINCO

Sede

Rua Barral de Baixo, 24
4575-323 Torrão
Marco de Canaveses
+351 255 613 056

Penafiel

Av. Cavalum, Edf. Parque Nascente
Fração B, R/C Direito
4560-221 Penafiel
+351 255 726 413

Valongo

Rua Fonseca Dias, 75 R/C
4440-652 Valongo
+351 224 223 166

info@grupoagostinho.net | www.grupoagostinho.net

grupoagostinho | grupoagostinho

va, obviamente que o papel do distribuidor retalhista na repintura automóvel mantém e até incrementa a relevância que teve no passado.

2 - O grupo empresarial onde se integra o Grupo Sotinar, verticaliza todo o processo de distribuição desde o importador (Carsistema SA e Portepim SA), passando pelo Distribuidor/Retalhista (Grupo Sotinar) até entregar os produtos e os serviços ao cliente final (oficinas de repintura automóvel). Na medida em que a distribuição esteja integrada com o grossista/fabricante/importador, faz todo o sentido, acrescentando valor à rede distribuição total, dado que permite ter acesso direto ao mercado consumidor, as oficinas, percebendo as suas necessidades, preocupações e dessa forma preparando melhor toda a cadeia de distribuição para satisfazer essas necessidades e assim ter sucesso no negócio em causa, seja para a oficina, seja para o distribuidor/grossista.

3 - A consolidação não pode nem deve ser combatida. É um fenómeno natural em mercados maduros. O nosso grupo empresarial percebeu em devido tempo esta realidade, o que lhe permitiu ganhar escala, internacionalizando-se, ganhando peso junto dos fornecedores internacionais e desenvolvendo marcas próprias, que nos permitem ter uma gama completa de produtos e oferecer uma solução que adiciona valor ao cliente final. A escala do Grupo Sotinar e do restante grupo a montante, traduzem de alguma forma uma consolidação do nosso negócio, que nos dá a nós e aos nossos clientes vantagens perante a concorrência. Em concreto, ao nível dos preços competitivos e ao nível da qualidade ímpar dos nossos produtos e no acesso mais rápido a novidades.

4 - A grande exigência dos clientes coloca desafios aos retalhistas relativamente à rapidez de entrega dos produtos e serviços técnicos prestados. Cada vez mais o cliente quer receber os produtos na hora e ter um apoio técnico no imediato. Estes fatos colocam pressão na rentabilidade do retalhista; a política comercial do grupo Sotinar assenta na comercialização de produtos com elevados padrões de qualidade, enquanto alguns concorrentes apostam apenas no preço como fator diferenciador. É um desafio constante demonstrar aos clientes a qualidade dos produtos que comercializamos; o setor do retalho é extremamente competitivo e um mercado maduro, o que obriga o retalhista a ter uma estrutura organizacional mais eficiente e que potencie

o serviço de excelência ao cliente final.

5 - O grupo empresarial onde se integra o Grupo Distribuição Sotinar tem uma marca própria, Car Repair System. Sob esta marca é ofertada uma gama completa de produtos non paint para a repintura automóvel, incluindo, betumes, aparelhos, vernizes e respetivos catalisadores, mascaragem, equipamentos de lixagem e polimento, massas de polir, abrasivos, sprays técnicos, colagem de vidros, preparação de pinturas, reparação de plásticos, selantes, etc. Uma gama completa, com uma colocação em termos de qualidade de topo, mas com uma relação qualidade/preço muito competitiva. A tinta representada pelo nosso grupo, em regime de exclusividade, é a Cromax, uma marca premium do grupo Axalta e líder mundial na repintura automóvel. Representamos ainda diversas outras marcas em exclusivo, destacando-se as pistolas de pintura da Devilbiss, os polimentos Farécla, cosmética automóvel Concept Chemicals, abrasivos Mirka e Kovax, sprays técnicos da Innotec, máquinas de lavar pistolas Rosauto e higiene e segurança pessoal Honeywell e Moldex. Em regime de não exclusividade, representamos ainda os abrasivos 3M e Indasa assim bem como a restante gama 3M, nomeadamente ao nível da segurança pessoal. É uma oferta muitíssimo completa, que permite às oficinas comprar tudo o que precisam para o seu dia a dia, no Grupo Sotinar.

6 - A Sotinar Leiria irá inaugurar, muito brevemente, as suas novas instalações na zona industrial da Zicofa, o que vai permitir potenciar a proximidade com os clientes e aumentar a produtividade da nossa equipa em Leiria. Ao nível de novidades em produto, destacamos o lançamento da nova família de pistolas de última geração DV1 da Devilbiss, com bastantes inovações comparativamente a modelos anteriores, uma nova ergonomia, a nova tecnologia de bico de fluído e novo design da válvula de ar coaxial, o que permite uma atomização mais eficiente; as lixadeiras orbitais elétricas de indução Car Repair System 3000 e 5000, que são lixadeiras de alto rendimento e com alta eficiência energética, quando comparadas com as lixadeiras convencionais; a lanterna portátil para o reconhecimento da cor CRS Optimum Light para facilitar a leitura de cores em ambientes com pouca luz natural; sistema HE – High Efficiency – massa poliéster, aparelho e verniz, de alta eficiência, com uma tecnologia inovadora, que permite uma secagem ultra rápida; em termos da Cromax, o aparelho molhado sobre molhado NS2081 – NS2084

– NS2087 Ultra Performance Non-Sanding Surfacers, que permite pintar peças novas mais rápido do que nunca, sendo o tempo de evaporação significativamente reduzido em comparação com os aparelhos sem lixagem, convencionais.



Sodikor

Cristina Lavos
cristina.lavos@sodikor.pt
244 850 130
www.sodikor.pt

1 - O papel do retalhista continua a ser o de proximidade, rapidez de resposta e flexibilidade, não se esgotando na simples relação de compra e venda. A distribuição continua a ter relevância, enquanto se conseguir diferenciar dos restantes operadores, oferecendo às oficinas as vantagens que estas valorizam. As necessidades das oficinas não se mantêm estáticas e, face à evolução do mercado e de cada oficina, vão também evoluindo. Cabe-nos a nós percebê-las e adaptarmo-nos também, para podermos responder a essa evolução.

2 - O mercado da repintura automóvel não tem crescido nos últimos anos, nem se vislumbra que venha a crescer. A desproporção da oferta gera pressão sobre o preço, fazendo reduzir o espaço do canal da distribuição. Continuam a surgir novos operadores e têm vindo a intensificar-se, ao longo dos últimos tempos, movimentações e alterações nos operadores existentes. A distribuição tende a ajustar-se, podendo deixar de haver espaço para mais do que um nível entre o fabricante e a oficina.

3 - As tendências de concentração e de redução do mercado de chapa e pintura já se previam há, pelo menos, dez anos. Qualquer empresa que pretenda manter-se

no mercado a longo prazo, deve gerir a sua atividade antecipando as mudanças e os ajustes que terá de ir fazendo, de forma a acomodar os choques eventuais.

4 - Desde o início da nossa empresa, em 1985, que consideramos a atividade da repintura automóvel desafiante. Começámos quando ainda existia *stock* de cores produzidas em fábrica e atravessámos a mudança para a instalação de máquinas de afinação de cores, primeiro nas nossas lojas e, depois, nos nossos clientes. Atravessámos a evolução tecnológica da passagem das tintas monocomponente para as tintas de dois componentes e, depois, a introdução das tintas base água. A par das tintas, também a evolução dos produtos no-paint e dos equipamentos provocaram mudanças no nosso modo de trabalhar o mercado. Hoje, atravessamos uma fase em que o cliente tem acesso fácil a todo o tipo de produtos, que são disponibilizados das mais diversas formas: distribuidores especializados; distribuidores não especializados; plataformas de internet; distribuidores de peças, etc. Hoje, o desafio que se nos coloca é conseguir que o nosso cliente nos reconheça entre os demais como um parceiro que lhes permite rentabilizar o seu mais precioso fator de produção: o tempo.

5 - A Spies Hecker nas tintas e a 3M, Festool, Iwata e Flexible nos produtos no-paint são as nossas primeiras marcas e principais representadas. A nossa oferta está complementada com mais opções para os nossos clientes. No entanto, nunca considerámos importante adotar marca própria. Procuramos trabalhar com marcas que nos garantam o adequado nível na relação qualidade/preço.

6 - Na Spies Hecker, destacamos o lançamento dos produtos inovadores da linha Speed Tec, por ser o sistema de reparação mais eficiente do mercado. Destacamos também a marca Syrox, como o sistema de repintura mais flexível e fiável para as oficinas de menor dimensão. Depois da

apresentação do PPS 2.0 da 3M, no início do ano, a marca complementou recentemente a sua gama de polimentos, com o novo sistema de um passo. O somatório de novas referências que adicionámos à nossa oferta neste último ano, ultrapassa as três dezenas, entre tintas, equipamentos e acessórios de pintura. Temos em projeto a mudança da nossa sede para novas instalações. Prevemos que tal possa ocorrer a curto prazo.



Comertim

Jaime Pereira
jpp@comertim.pt
917 625 204
www.comertim.pt

1 - O retalho na repintura continua a mesma relevância, no entanto, algumas mudanças estão a dificultar.

2 - Continua, mas terão de haver mudanças no conceito.

3 - Sim, já se nota concentração e a redução da reparação, é inevitável, tem que haver criatividade.

4 - Sem dúvida, as margens de comercialização.

5 - Todos os retalhistas têm em paralelo um variado leque de soluções.

6 - Com o objetivo de continuarmos a ser mais competitivos, abrimos novas instalações e está para breve a abertura de um centro de formação.



Amaral & Delgado

Lurdes Amaral
geral@amaraldelgado.pt
239 495 037
www.amaraldelgado.pt

1 - O retalho tem sempre como fator diferenciador e mais-valia, a proximidade, o aconselhamento rápido, a disponibilidade na assistência e na entrega de produtos, uma vez que a oficina deixou de fazer stocks.

2 - Coloco a questão no inverso: sem retalhistas, a assistência às oficinas de todas as categorias seria uma missão impossível. Não existiria resposta atempada numa dificuldade ou numa solicitação de produto, ou até aconselhamento de um processo. Como poderiam lidar as oficinas com a exigência de encomendas mínimas, ou como o fabricante poderia lidar e suportar a falta de rigor na cobrança. Este retalho distingue-se de tantos outros no profissionalismo do pós-venda.

3 - Estes fatores, concentração e decréscimo da atividade da repintura que se prevê, não só pelas exigências legais, como pela evolução das viaturas no sentido da cada vez maior segurança, deveria ter como consequência, um maior profissionalismo e rigor e de aceitação de produtos inovadores já existentes, com alvô na rapidez com qualidade e sem descuidar o fator de sustentabilidade ambiental. No entanto, parece que em muitos casos há regressão e, aparecem no mercado cada vez mais produtos que vão de encontro a normativas adotadas a nível central. De facto, com a

PUBLICIDADE



Álvaro de Sousa Borrego, S.A.

Mais de 40 anos no mercado,
com as melhores marcas!

3M Science. Applied to Life. FESTOOL SPIES HECKER



+ FORMADORES CERTIFICADOS
+ FOCO NOS RESULTADOS
+ RENTABILIDADE NA OFICINA

www.asborrego.pt

f /asborrego.lisboa



tendência de regressão na reparação, devemos, diria melhor, temos que valorizar cada vez mais a repintura, principalmente na sua mão-de-obra, que na generalidade tem decaído, o que faz com que os materiais de pintura pesem cada vez mais pela sua falta de proporcionalidade e originam a procura de materiais mais económicos no mercado, sejam eles quais forem.

4 - O retalho encontra cada vez mais dias difíceis, pois os grandes operadores do mercado, são cada vez mais exigentes, pois são detidos por acionistas. Os distribuidores/retalhistas, são confrontados cada vez mais com estas resistências por parte dos seus inflexíveis fornecedores. Por sua vez, no mercado, existem muitos concorrentes, um número cada vez maior de marcas e de players, fazendo com que a oferta seja muito superior à procura, à necessidade da oficina. Este facto, também prejudica as oficinas, é contraproducente que, tentando “ajudar” os comerciais, a tentarem comprar mais económico, vão comprando a todos, o que gera uma panóplia de marcas, de produtos, cada um com características diferentes e diferentes aplicações e quando algo corre mal, chovem reclamações em todas as direções.

5 - As marcas Glasurit, 3M, Festool, Rodim, Zaphiro, DeVilbiss, Baslac, Besa, Transnet, Nextzett, Starchem e Vefim.

6 - A mais recente marca que começámos a trabalhar é a Baslac, produto BASF.



Álvaro de Sousa Borrego

Álvaro Sousa
geral@asborrego.pt
218 153 516
www.asborrego.pt

1 - O papel atualmente do retalho associado ao negócio na repintura automóvel é cada vez mais elevado, uma vez que assumimos o papel de parceiro na área da consultoria na gestão oficial na secção da repintura automóvel.

2 - Sim, contudo a tendência está na concentração da cadeia em menos players de-

vido à crescente necessidade de aposta na economia de escala devido aos elevados custos da operação comercial.

3 - Estamos a par dessas tendências. O futuro irá passar certamente pelo desenvolvimento de novos produtos e serviços e pela reestruturação das empresas de forma a torna-las mais leves e apostar nas parcerias e escala.

4 - O ponto mais sensível é o investimento nos programas de conquista e fidelização do cliente.

5 - Spies Hecker, 3M, Festool, Iwata, Sata, Sika. Marcas próprias estamos a apostar no desenvolvimento nas marcas ASB e Paleta.

6 - Estamos a lançar o novo projeto ASB *on the road*. A aposta neste serviço sobre rodas prende-se com a crescente procura de formação direcionada essencialmente às questões com as quais as oficinas se deparam todos os dias. Com este novo serviço, estamos aptos a responder localmente e de uma forma mais célere às necessidades dos nossos clientes.



Acrilac

Vasco Pereira da Silva
vasco.silva@acrilac.com
219 668 200
www.acrilac.com

1 - O papel do retalho continua atualmente a ter muita importância para as oficinas, uma vez que é composto por diversas vertentes (comercial, logística, assistência após venda, formação, investimento e crédito).

2 - A cadeia acima referida continua a fazer sentido no negócio da repintura automóvel. Cada elemento da cadeia presta um serviço ao elemento seguinte (comercial, logística, assistência após venda, formação, investimento, crédito, proximidade com o cliente). À medida que nos vamos aproximando da entidade oficina, o volume vai diminuindo/ sendo mais a retalho, a logística tem que ser extremamente eficiente na medida em que a maioria das oficinas constituem um stock diminuto ou encomendam para aplicar

no próprio dia em função do trabalho, a assistência após venda tem que ser rápida e eficiente, a necessidade de crédito e de investimento é maior.

3 - Otimizando a eficiência, promovendo o nosso serviço, e o respetivo valor acrescentado do mesmo junto das oficinas. Apostar em clientes com elevado potencial de consumo, que têm capacidade para fazer acordos com diversas entidades para captação de volume de trabalho, com boas perspetivas de manutenção/crescimento do negócio a curto, médio e longo prazo, organizados, com rápido retorno do investimento efetuado, com solidez financeira, com capacidade para cumprir o previamente acordado com o fornecedor, fazendo acordos de fornecimento de produtos de repintura com empresas seguradoras, com empresas gestoras de frotas, com empresas de “rent-a-car”, com redes de oficinas, com grupos de oficinas, com associações, etc.). Uma forma de ir buscar mais algum volume/faturação é propor aos clientes a promoção serviços de pintura de reparação rápidos *smart repair*, com preços competitivos e com reduzido tempo de imobilização da viatura.

4 - As maiores dificuldades são: a elevada concorrência em número e em agressividade (nacional e estrangeira), que tem como consequência a redução da rentabilidade do negócio e a necessidade de redução dos investimentos; produtos com ciclos de vida cada vez mais curtos e a necessidade permanente de satisfação das necessidades dos clientes com novos produtos; a permanente necessidade de formação e de evolução de conhecimentos por parte dos profissionais da repintura automóvel, por forma a estarem aptos e autónomos a responderem aos desafios técnicos de uma área cada vez mais especializada; o facto de as oficinas constituírem stocks diminutos ou de encomendarem para consumo no próprio dia, obrigam o retalhista a ter uma logística e um serviço de entregas extremamente rápido, eficaz e oneroso; a falta de profissionalismo e de rigor de alguns profissionais de pintura leva-os a correr riscos desnecessários e a uma elevada probabilidade de terem insucessos de pintura; a necessidade de conceder crédito aumenta o risco do negócio.

5 - Marcas próprias da repintura automóvel: Acrilmix – Sistema de tintagem de base bicamada aquosa Acrilmix WB, sistema de tintagem de base solvente Acrilmix para a pequena indústria, betume de poliéster, primários, vernizes, desengordurantes e diluentes, sprays, etc; Pirmo – Betumes de poliéster diversos, tinta texturada para plás-



NORTON

SAINT-GOBAIN

MESH-POWER

PODEROSA

**EXTRAÇÃO
DE POEIRA**

REPINTURA AUTOMÓVEL



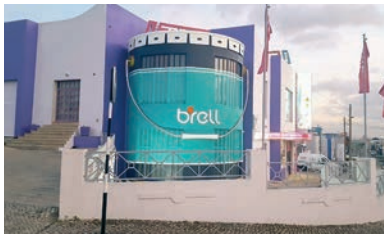
RESPIRE AR FRESCO

Construção com suporte em malha aberta que permite a máxima extração de poeira durante o processo de lixagem.

Ambiente de trabalho mais limpo, melhor qualidade de acabamento, redução do custo consumível.

ticos, fita de mascarar, papel de isolar, papel de limpeza, plástico de isolar, sprays técnicos, entre outros; Marcas da repintura automóvel que representamos: Standox – Pintura auto; Dinitrol – Proteção e tratamento da carroçaria, mastiques e sprays técnicos para diversos fins; Betacolor - Proteção e tratamento da carroçaria. Primários, vernizes, desengordurantes e diluentes; Sata – Pistolas de pintura profissionais, sistemas de copos multiuso Sata RPS, proteção respiratória, tecnologia de filtragem, e acessórios; Sia Abrasivos – Abrasivos diversos, sistema de polimento, produtos para a chapa, acessórios, etc.; 3M – Produtos para a Reparação Automóvel (abrasivos, chapa, sistema de preparação de pintura 3M PPS, acabamento de veículos, processo de polimento, adesivos, vedantes e revestimentos, proteção pessoal, etc.); Festool – Equipamentos para lixar, aspirar, polir, cortar, orlar, aplinar, serrar, furar e parafusar, abrasivos diversos, acessórios, etc.); p-protect – Luvas de proteção para diversos fins; Moldex – Proteção respiratória e auditiva; Saima – Cabinas de pintura, áreas de preparação, paint-box, etc.; Entre outras importações e representações.

6 - Ao nível de recursos humanos, a aquisição de um novo Técnico-Comercial e a aquisição de um Técnico-Formador; renovação/ dinamização do nosso Centro Técnico localizado na Malveira (concelho de Mafra); em termos de produtos e de marcas, destacamos: Acrilmix -> Primário 530 Multi 1K (branco e cinzento) para aplicação em ligas leves e em substratos metálicos não ferrosos, primário 510 HS VOC 2K (branco) – 1 e 3,5 L; Pirmo -> fita de perfilar para traços e para curvas com 8 tiras cada, fita para logotipos, discos autocolantes para sensores de estacionamento, mexedor de tintas, panos de desengordurar, fita de 2 faces para mascaramento da carroçaria dos veículos, cordão de espuma em T, plástico perfurado anti humidade, etc.; Standox -> sistema Xtreme, constituído por primários, base bicamada Standoblue e vernizes, com tempos de secagem extraordinariamente rápidos; SATA -> a nova pistola de gravidade profissional SATAjet X 5500, com 2 opções de bico (O ou I); Sia Abrasivos -> novas gamas de abrasivos Siapro, S Performance, Sianet (discos/ tiras/ rolos de rede), lixadoras BOSCH, e lixadoras elétricas Delmeq; 3M Reparação Automóvel -> processo de polimento de 1 apenas passo; Festool -> lixadoras de cintas, ferramenta oscilante de bateria Vecturo OSC 18, serras de corrente, rebarbadora angular de bateria AGC 18, sistema de corte de bateria à mão livre DSC-AGC 18 FH, plainas, e acessórios diversos; entre outras;



LTintas

Bruno Pereira
bruno.pereira@ltintas.pt
212 588 200
www.ltintas.pt

1 - O mercado tem estado bastante ativo com os principais fabricantes de tintas a colocarem em prática diversas iniciativas, por forma a tentar ganhar quota de mercado, com a conquista de clientes com peso no consumo. Outra situação que o mercado tem assistido é a entrada de vários distribuidores na venda de produtos não tintas, com a oferta de muitos produtos contratipos vindos de mercados mais baratos, para entrarem com produtos de segundas linhas e por preço nas oficinas de colisão. O mercado está em mudança, com as oficinas a adaptarem-se a produtos e processos mais rápidos, com menores períodos de imobilização das viaturas a reparar, com uma boa gestão oficial, pode permitir melhorar os seus resultados em termos de eficiência e rentabilidade. A digitalização na secção de pintura tem um papel importante na evolução do setor da colisão, permite que com programas e equipamentos mais avançados, as oficinas possam ser mais rápidas e fiáveis na orçamentação, na cor e na rapidez de execução dos trabalhos de preparação e pintura.

2 - Esta cadeia atualmente não faz sentido ter quatro níveis, tem-se verificado que com a agressividade do mercado e margens cada vez mais curtas, o grossista e o retalhista estão cada vez mais no mesmo nível da cadeia do negócio da repintura automóvel. Considero o papel do retalhista muito importante nesta cadeia, para que o nível de serviço ao cliente seja melhor e o mais próximo possível, tanto em termos comerciais, de logística e de assistência técnica.

3 - A concentração em grandes grupos é inevitável, os grandes compram posições estratégicas para ganhar dimensão e quota de mercado, o que podemos fazer para inverter esta tendência, é ajudar os nossos clientes da repintura automóvel a estarem o mais eficiente e rentável possível,

para isso podemos contribuir com o nosso programa (com base na oficina modelo) para aumento da rentabilidade oficial, que com os mesmos recursos mas melhor organização dos mesmos, permite executar mais obras em menos tempo. A questão de redução de reparações de chapa e pintura, também passa por ter as oficinas a serem mais eficientes e rentáveis, mas o aspeto que realço ainda mais, será fundamental as oficinas conseguirem fidelizar cada vez mais os seus clientes, de modo que a carteira de clientes permita ter alguma certeza no volume de reparações em chapa e pintura por mês.

4 - Com o contínuo aparecimento de novas marcas “brancas”, importação paralela e alternativas que combatem essencialmente através do preço, as margens nos produtos da repintura automóvel têm baixado para poderem competir em preço, enquanto os custos para manter o nível de serviço ao cliente quer em termos comerciais, logística, formação e de assistência técnica aumentaram, criando a dificuldade de tentar ter o mesmo nível de serviço aos clientes mas com menos margem, sendo este um trabalho árduo em termos de gestão de recursos humanos e financeiros. Para contrariar esta dificuldade no presente e futuro da repintura automóvel, passa por apostar cada vez mais na fidelização dos clientes, com oferta de produtos com excelente relação de preço/qualidade e um serviço de apoio ao cliente de proximidade e excelência.

5 - No que diz respeito aos produtos de tintas e vernizes, comercializamos produtos de gama premium da marca Spies Hecker e da gama Syrox como segunda linha. Enquanto aos produtos no-paint, comercializamos principalmente as marcas 3M, Indasa, Festool, Sata, Finixa, Spray-Max e U-Pol. Em termos de marca própria, temos a marca HB paint, que têm uma linha para a repintura automóvel, com verniz, aparelho e betume.

6 - Em 2019 nas nossas instalações da sede, criámos uma nova área para equipa de logística da repintura automóvel, de forma a otimizar a receção, armazenamento e expedição dos produtos de repintura automóvel, reduzindo os tempos de arrumação e expedição dos produtos para os nossos clientes. A realização em Maio de um *workshop* técnico para os nossos clientes, é o evento onde apresentamos todas as novidades em produtos e ferramentas para repintura automóvel, as novidades foram a apresentação do sistema de pintura Speed-Tech da Spies Hecker, a pistola SATA 5500 e Devilbiss

DV1, as colas estruturais e gama Cubitron II da 3M, a Workstation Pro da Indasa e as polidoras Flex a bateria. Outro passo que demos foi a intensificação do processo de digitalização nos nossos clientes de repintura automóvel, para que estas possam tirar partido dos equipamentos informáticos com e sem fios (Espectofotómetro wi-fi, tablet/iPad), que os vão auxiliar na orçamentação, identificação da cor e registo de dados nas obras realizadas.



Gravity Paint

Mário Rui Ferreira
mario.ferreira@gravitypaint.pt
910 035 730
www.gravitypaint.pt

1 – O retalhista continua a ter um papel muito importante nesta cadeia, porque a empresa retalhista tem um contacto e uma proximidade com o cliente que o fabricante e o grossista não tem capacidade para o fazer, pelo menos, da forma como o setor da pintura exige. Isto porquê? Quantas vezes nos ligam a pedir um produto para dali a minutos? Quantas vezes nos contactam a pedir um aconselhamento técnico em relação a um produto ou equipamento? Etc.

2 - A diminuição constante da margem gerada entre os elementos da cadeia, provavelmente levará à diminuição do número de operadores, sejam eles grossistas ou retalhistas.

3 - Penso que será uma tarefa muito exigente e desafiante para todos os players do mercado, e que obrigará a várias adaptações/alterações em relação aos atuais modelo de negócio. Mas também acredito que quem evoluir e antecipar as novas tendências, terá mais hipóteses de se destacar e de obter maior sucesso.

4 - Poderíamos enumerar 2 ou 3 dificuldades, mas preferimos encontrar forma de as ultrapassar.

5 - No que diz respeito a pintura, representamos a R-M, Baslac, Tetrosyl (Primários, Tintas, Esmaltes, Endurecedores, Diluentes, Desengordurantes); nos produtos no-paint, somos importadores da marca Finixa, representamos a Sia Abrasives e a Scholl; nos equipamentos, Iwata, Flex, Festool e Bosch são as nossas marcas de eleição. Também comercializamos uma Premium Line de Vernizes, Primários, Endurecedores, Diluentes, Desengordurantes e Esmaltes, com a marca GravityPaint, que no passado mês se tornou numa marca registada.

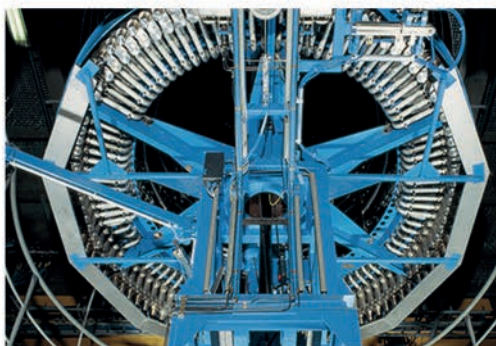
6 - No início do próximo ano, iremos iniciar as obras das nossas novas instalações, que irão albergar armazém, espaço comercial, escritórios e centro de formação. Em relação a novos produtos, vamos intensificar a divulgação dos produtos UV, iremos também apresentar um novo sistema de lixagem e dois novos betumes Finixa e uma nova polidora Flex.

PUBLICIDADE

Acrilac Soluções de Pintura



REPINTURA AUTOMÓVEL



INDÚSTRIA



EQUIPAMENTOS



Pirimo



3M

MOLDEX

SATA

FESTOOL



Quais são os principais fatores que atualmente podem fazer a diferença no negócio associado aos retalhistas de repintura?

Jorge Cruz

SATI SUPREME

“O acompanhamento próximo e, para clientes fidelizados, proporcionar o mesmo desconto para quantidades pequenas. Os grandes grupos gostam de vender em grosso, mas a dificuldade de liquidez das oficinas leva a que optem por empresas próximas, onde obtêm o mesmo desconto consoante as suas necessidades”.

Tiago Montelro

GRUPO AGOSTINHO

“Uma formação adequada, quer dos nossos quadros, quer aos nossos clientes, é sempre importante; dar um acompanhamento técnico aos nossos clientes, dando resposta pronta a todas as questões e pedidos e por fim rapidez na entrega das encomendas efetuadas.”

António Marques

AUTOFLEX

“A excelência dos serviços prestados ao mercado (nomeadamente ao nível da formação comercial e técnica das suas equipas de “terreno” e internas, a capacidade de proporcionar a formação e apoio técnico aos profissionais utilizadores, a capacidade logística adequada, a capacidade de reação a imprevistos) são vitais para que o negócio da distribuição seja uma atividade profissional duradoura e de sucesso”.

Manuel Pires

SOTINAR

“A qualidade dos produtos, o cliente final é cada vez mais exigente; a gama de produtos, o retalhista deve responder a todas as necessidades de produtos de uma oficina; nível de stock adequado, sem ruturas; logística de excelência, em termos de rapidez de entrega e sem erros; acompanhamento técnico/serviço pós venda diário e capaz, nomeadamente a nível de colorimetria, o que obriga as equipas técnicas a estarem bem formadas e em permanente atualização; a inovação contínua, apresentando produtos novos e úteis para o cliente final, que permita um aumento de produtividade das oficinas.”

Cristina Lavos

SODICOR

“A distribuição não pode resumir a sua oferta ao cliente à simples relação de compra e venda. A sua vantagem será

assumir a qualidade de especialista nessa área, acrescentando ao produto que vende, serviços úteis à oficina. A disponibilidade de produto e a eficiência da entrega são fatores obrigatórios na equação. O acompanhamento técnico disponibilizado por equipas comerciais treinadas e conhecedoras da repintura automóvel, continua a ser um fator valorizado pela maior parte dos nossos clientes, que diferencia um distribuidor especialista de plataformas eletrónicas ou de agentes de mercado, que adicionaram a repintura automóvel como atividade complementar ao seu *core business*. A formação prestada a clientes tem representado um grande investimento, no nosso caso, quer da marca que representamos (a Spies Hecker) quer mesmo nosso, uma vez que o disponibilizamos gratuitamente à nossa rede de clientes. Para além destas necessidades, que são genericamente comuns à maioria das oficinas, existem necessidades que são específicas de cada cliente. Um distribuidor que possa usar a sua flexibilidade para apoiar o seu cliente a ultrapassar um problema ou uma questão específica, marca certamente a diferença no negócio da repintura automóvel”.

Jaime Pereira

COMERTIM

“Infelizmente, o fator que está em alta é a oferta de produtos com baixa qualidade a baixo preço”.

Álvaro Sousa

ÁLVARO DE SOUSA BORREGO

“A formação, acompanhamento técnico, logística rápida, etc., são fatores muito importantes para o mercado nos quais temos vindo a apostar cada vez com maior foco de uma forma mais eficiente e rentável quer para o cliente como para o distribuidor”.

Lurdes Amaral

AMARAL & DELGADO

“Considero a formação, o acompanhamento técnico e a logística os principais fatores diferenciadores no negócio retalhista”.

Vasco Pereira da Silva

ACRILAC

“O serviço prestado é composto pelas diversas vertentes: comercial (preços competitivos, oferta alargada com diferentes níveis de qualidade e preço,

apresentação de novidades, venda a retalho, etc.); logística (rápida, eficaz e eficiente); assistência após venda (demonstrações de produtos, resolução na hora de eventuais insucessos de pintura, etc.); formação (apresentação de novos produtos e de novos processos, otimização em termos de aplicação por forma a tirar o máximo partido dos produtos, etc.); investimento (na criação, ampliação, modernização, maximização da produtividade, da rentabilidade, e da eficiência); concessão de crédito (que por vezes vai para além das condições de pagamento previamente acordadas); proximidade com o cliente/ empatia e bom relacionamento interpessoal dos retalhistas de repintura com as oficinas (a nível pessoal e profissional)”.

Bruno Pereira

LTINTAS

“O nível de serviço de apoio ao cliente faz a diferença no negócio do retalhista de repintura, porque um retalhista que apresenta um pacote de serviços onde tem entregas rápidas, acompanhamento técnico e formação, já tem um pack de serviços que os clientes pretendem. Mas onde pode fazer maior diferença, tem a ver com facto de que quando um cliente de repintura tem uma dificuldade (seja problema técnico, ou reclamação de pintura, etc.), a assistência técnica do retalhista tenha uma resposta rápida e eficiente na resolução do seu problema, dando ao cliente algum conforto em ter um parceiro que o ajuda a ultrapassar problemas.”

Mário Rui Ferreira

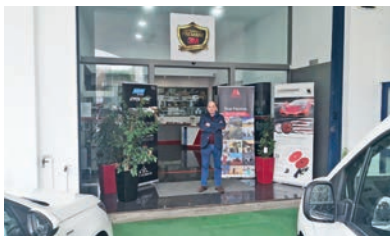
GRAVITY PAINT

“Somos uma empresa que sempre apostou e investiu em: formação, conhecimento técnico, inovação, marcas premium, logística com entregas bi-diárias, participação e organização de eventos com clientes e fornecedores, e num acompanhamento ao cliente que acreditamos ser diferenciador.”

Pedro Ferreira

QUIMIRÉGUA

“O principal fator de diferenciação será indiscutivelmente a formação, é por aí que passará o grande segredo do negócio da repintura automóvel nos próximos anos”.



Quimirégua

Pedro Ferreira
quimirégua@mail.telepac.pt
254 312 073

1 - Acreditamos que sim. Acreditamos que a relevância é cada vez maior na repintura automóvel e os retalhistas têm um papel importantíssimo nomeadamente ao nível da formação e assistência técnica nas oficinas. Com a revolução tecnológica dos últimos anos, acreditamos que os retalhistas serão *players* muito importantes nessa consolidação e crescimento do retalho da repintura.

2 - Continua a fazer todo o sentido, é praticamente impossível termos no nosso mercado uma integração vertical que cubra todas as necessidades duma oficina automóvel, passando da repintura, para os consumíveis quer para material oficial. Então a cadeia de distribuição tem de ser necessariamente este, mas com a certeza que cada vez mais todos os intervenientes deste processo terão de acrescentar propostas de valor para sermos cada vez mais competitivos no mercado, ou seja, sermos cada vez mais proactivos em vez de sermos reativos.

3 - Acreditamos que essa tendência poderá ser invertida, mas para isso terá de ser um esforço conjunto de todos os *stakeholders*, passando pelo grossista, distribuidores e oficina, de forma a criarmos uma proposta de valor e oferecer um serviço aos consumidores finais, de forma a tentar combater esta diminuição.

4 - Cada vez a concorrência deste mercado é maior, logo uma grande dificuldade passa

por manter os clientes fidelizados e garantir que estão satisfeitos com o nosso trabalho. Na Quimirégua temos um lema "Mais perto de si", criando respostas e procedimentos para que, de facto, estejamos cada vez mais perto dos nossos clientes, para que eles se sintam confortáveis connosco e satisfeitos.

5 - Temos um leque bastante alargado de marcas que comercializamos, nos produtos paint, o nosso principal fornecedor é a Axalta, com a marca Spies Hecker. Nos produtos non-paint a nossa gama e variedade é alargada, desde a Indasa á Norton e 3M, passando pela 8K, Sata, Iwata, temos uma gama super diversificada que permite cobrir todas as necessidades das oficinas.

6 - A principal novidade que queremos destacar é a reestruturação do nosso centro de treinos, foi realmente a grande novidade que apresentamos, sendo um projeto já antigo, com esta remodelação, acreditamos que poderemos ainda mais dar os *inputs* necessários para que as oficinas sejam mais eficientes e eficazes no seu dia a dia.

PUBLICIDADE

Official Team Supplier

Mercedes-Benz AMG PETRONAS MOTORSPORT

Pole Position na Velocidade.

Com os produtos Speed-TEC: Não existe nenhum sistema mais rápido!

© 2019 Axalta Coating Systems. All rights reserved.

Meta o turbo no seu negócio com os produtos Speed-TEC.

O novo Aparelho Speed-TEC Surfacer 5550 Speed-Wet-on-Wet em conjunto com a Base Bicamada Hi-TEC 480 e o Verniz Speed-TEC 8800 oferecem o tempo de reparação mais curto na repintura. Apenas 36 minutos! Isso é pelo menos 50% mais rápido que outras soluções de reparação comparáveis. O tempo na cabine de pintura pode ser reduzido em pelo menos 25%, dando espaço para mais trabalhos. Assim, pode ter recordes de produtividade ao mesmo tempo que economiza custos de energia.



Spies Hecker – mais perto de si.

