Dossier

PEÇAS ORIGINAIS

Serviço dedicado às oficinas

O negócio da venda de peças originais às oficinas independentes tem já um peso significativo no negócio da maioiria dos concessionários e grossistas

TEXTO **NÁDIA CONCEIÇÃO**

A venda de peças originais às oficinas independentes tem vindo a aumentar nos últimos anos, em grande parte devido à recente aposta dos concessionários em dinamizar este negócio. A maioria dos construtores já disponibiliza produtos com uma marca específica destinada ao pós-venda, para além de outros incentivos às oficinas para dinamizar este negócio, nomeadamente cartões de pontos, campanhas, portais online dedicados, suporte técnico, vendedores especializados e entregas várias vezes ao dia. As vantagens das peças de origem são um dos fatores evidenciados pelos participantes neste dossier: a qualidade, a segurança, o desempenho, durabilidade, garantia dada pelo fabricante. ⬢

QUESTÕES

1- Que estratégias têm sido implementadas pela vossa marca no sentido de dinamizar a venda de peças de origem às oficinas independentes?

2 - Quais as vantagens que uma oficina independente tem em trabalhar com peças originais?

BMW

José O´neill
www.bmw.pt

1 - Neste momento, temos um programa específico de acompanhamento de venda de peças ao canal oficinas independentes, que denominamos como Parceiros na Qualidade. Essa venda é sempre feita pelos nossos Pontos de Serviço Autorizados, de maneira a podermos proporcionar o devido acompanhamento ao negócio bem como assegurar que é realizado, respeitando sempre os critérios de qualidade característicos das marcas do BMW Group. No caso das marcas do BMW Group, BMW e MINI, após um período de aumento da percentagem de

venda de peças de origem para oficinas independentes, nos anos recentes essa percentagem estabilizou. Consideramos que tal se verifica porque, além de a rede de Pontos de Serviço BMW e MINI trabalhar a vertente de venda de peça a oficinas independentes, tem acesso a um programa desenvolvido nacionalmente, a que chamamos BMW Value & Care ou MINI Regeneration (conforme a marca), dirigido para Clientes BMW e MINI, que têm veículos com mais de 5 anos. Este programa oferece um cartão gratuito que dá acesso a benefícios como um desconto de 10% em peças e/ ou de mão-de-obra nos Pontos de Serviço Autorizados BMW ou MINI e Assistência em Viagem gratuita. Oferece ainda, em parceria com a BP Portugal, um desconto de 6 cêntimos por litro de gasóleo ou gasolina e um desconto de 7 cêntimos por litro em gasóleo ou gasolina da gama BP Ultimate. Em parceria com a companhia de seguros Liberty, também oferecemos, descontos até 25% em produtos da marca. No programa BMW Value & Care ou MINI Regeneration encontram-se também uma enorme série de operações correntes de manutenção, desde as pastilhas de travão, discos de travão, os Serviços de mudança de óleo, baterias, amortecedores, Inspeções programadas pelas marcas, etc. com preços de pacote fechados muito vantajosos.

2 - Ao participar no programa Parceiros na Qualidade, as oficinas independentes têm acesso a apoio técnico e comercial por parte do BMW Group Portugal e da rede de Pontos de Serviço BMW ou MINI, através de campanhas de promoção, do acesso à plataforma de peças B2B, além da reconhecida qualidade e avanço tecnológico das peças desenvolvidas pelo BMW Group. A venda às oficinas independentes é sempre feita pelos nossos Pontos de Serviço Autorizados, de forma a podermos proporcionar o devido acompanhamento ao negócio, bem como assegurar que o mesmo é feito respeitando os critérios de qualidade de serviço característicos das marcas do BMW Group.

Renault

Ricardo Oliveira

www.renault.pt

1 - Há muitos anos a Renault foi pioneira na criação de um clube de fidelização dirigido aos nossos clientes oficinas independentes. Este clube teve o nome original de "Caça ao Ponto" e foi substituído, mais tarde, pelo "Clube Peça &Ganha" que ainda hoje vigora. Este clube desenvolve uma política de animação comercial para aqueles que adquiram Peças Origem e Outros Produtos do Grupo Renault acima de um determinado valor. Para além disso, temos dois eixos importantes que desenvolvemos, também, em parceria com as oficinas independentes e que são as nossa marcas de produtos de repintura, a IXELL e a IXTAR, e a marca de peças Motrio. E, claro, elaboramos campanhas específicas para esta tipologia de clientes de acordo com as necessidades dos nossos consumidores e do mercado.

2 - Evocamos as duas principais: a disponibilidade e a capacidade de entrega; e o da exigência, incluindo o respeito pela peça homologada pelo caderno de encargo do construtor que é o único que pode repor o valor original na reparação dos automóveis da marca.

Kia

Tiago Carvalho

www.kia.pt

1 - A Kia Portugal tem uma política de preços e incentivos que permite aos seus reparadores autorizados dinamizarem a venda peças originais Kia às oficinas independentes.

2 - A principal vantagem é que ao usar Peças Originais, a oficina Independente consegue garantir ao cliente as peças que está a aplicar foram desenvolvidas especificamente para "aquele Kia com aquela motorização" e que segue a especificações do fabricante, pois com a chamada "linha branca" não têm este respaldo o que pode até levar a que, no nosso caso em que oferecemos 7 anos de garantia, o cliente da oficina independente possa correr o risco de perder o direito à garantia de fábrica porque não se usaram peças de origem Kia ou peças de qualidade equivalente.

Nissan

Rui Costa

www.nissan.pt

1 - No final de 2019 lançámos um Programa de Venda ao Exterior. No entanto, o facto deste programa ser muito recente e tendo em conta os últimos meses claramente atípicos devido à

pandemia Covid-19, faz com que ainda não seja possível avaliar o arranque e as potencialidades do programa, algo que só deverá ser possível no segundo semestre deste ano, após a actividade económica retornar à normalidade.

2 - A oficina independente, ao trabalhar com peças originais, tem todo o apoio da marca através dos seus concessionários oficiais, a melhor relação preço-qualidade, e um argumento bastante forte junto do cliente final, o que potenciará a satisfação e fidelização do seu cliente.

Toyota

Ricardo Campos
www.toyota.pt

1 - A dinamização da venda de peças às oficinas independentes é uma prioridade para a Rede Toyota há mais de 10 anos, e temos estado a evoluir anualmente no serviço prestado. O que se pretende diariamente é uma relação de proximidade entre cada Oficina Toyota e os seus clientes (oficinas independentes), suportado num grande conhecimento técnico sobre a marca Toyota, e na melhor logística de peças.

2 - Todos os produtos genuínos Toyota são o resultado de extensas pesquisas e testes rigorosos. Cada produto é submetido a um exame detalhado para garantir que está de acordo com os exigentes padrões de qualidade, fiabilidade e desempenho exigidos pela marca. Somente os produtos que passam por essas avaliações rigorosas são disponibilizados aos nossos Clientes, de forma a garantir a sua segurança e uma maior vida útil a cada Toyota. Além disso, todos os produtos genuínos Toyota beneficiam de uma garantia da Marca, de aplicação perfeita, de disponibilidade rápida bem como de

JABA® Translations

Não fazemos manutenção automóvel, **mas fazemos a manutenção da sua terminologia!**

TRADUÇÃO E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

Criamos e traduzimos manuais técnicos à melhor relação qualidade/preço do mercado. Temos profissionais especializados em várias áreas da indústria e uma tecnologia que nos permite criar projetos à medida de cada cliente.

CONHEÇA O PROGRAMA PARCEIRO JABA

Através da identificação e alinhamento de todas as traduções antigas do parceiro JABA, é criada uma base de dados que permite detetar todas as repetições em novos projetos e baixar consideravelmente o valor final do documento, mantendo a terminologia e o estilo da comunicação já existentes. Um programa criado a pensar em si!

Vila Nova de Gaia | Tel: **227 729 455/6/7/8** | Fax: **227 729 459**
Mail: **portugal@jaba-translations.pt** | Web: **jaba-translations.pt**

um extenso conhecimento técnico da parte da Rede Toyota.

FCA Portugal

Nuno Lopes

http://fiat.pt, abarth.pt, alfaromeo.pt, jeep.pt, fiatprofessional.pt

1 - O grupo FCA tem uma marca específica para todos os assuntos relacionados com o Pós-Venda, a Mopar, cuja estrutura é também responsável pela venda de peças. Neste contexto a dinamização da venda externa de peças é sempre efetuada através da Rede de Concessionários que tem um enquadramento específico para esta atividade, que varia em função da dimensão e da localização, assegurando não só o acompanhamento técnico, desde a identificação, ao aconselhamento, como a logística adequada. No que respeita à tipologia de produtos, a Mopar tem uma gama específica para veículos com mais de 4 anos as Essential Parts e que constitui um ótimo compromisso para determinadas tipologias de reparação, adequadas às oficinas independentes.

2 - Um operador independente que utilize peças originais tem sempre uma grande vantagem - a qualidade das peças, pois desde a segurança à durabilidade, uma peça original é sempre um ótimo compromisso. Por outro lado a garantia do fabricante assim como o suporte de uma equipa profissional para auxiliar na correta identificação das referências.

MSCar

Filipa Silva

www.mscar.pt

1 - A MSCAR representa várias marcas, algumas com estratégias bastante direcionadas para a venda de peças de origem às oficinas independentes outras com estratégias diferentes. A MSCAR procede à uniformização das várias linhas de orientação e permanece bastante focada neste canal de venda. Para isso reunimos alguns fatores que consideramos imprescindíveis para fidelizar e conquistar os Clientes: a relação, a proximidade, a disponibilidade e condições comerciais vantajosas.

2 - As peças originais seguem padrões de qualidade, apresentam desempenhos superiores, maior durabilidade que gera economia a longo prazo e a garantia dada pelo o fabricante.

15

ANOS A CRESCER CONSIGO

OBRIGADO!

CARF

Que outras ferramentas e serviços disponibilizam às oficinas independentes que compram peças de origem da vossa marca?

José O´neill BMW
"Existe um portal disponibilizado centralmente pelo BMW Group, o AOS, onde as oficinas independentes poderão procurar apoio. Também existe uma aplicação via tablet que a equipa comercial utiliza para apresentar campanhas, verificar o histórico de encomendas e disponibilizar informação sobre as peças".

Ricardo Oliveira RENAULT
"O Grupo Renault tem em Portugal uma Rede de Distribuição com uma forte capilaridade e capacidade de entrega bi-diária de peças. Para além disso, a nossa rede conta, reconhecidamente, com excelentes profissionais com uma vasta experiência nesta área de negócio, e que acompanham as oficinas independentes no seu dia a dia".

Tiago Carvalho KIA
"Não está previsto para 2020 o lançamento de qualquer ferramenta ou serviço especifico para oficinas independentes pela marca Kia em Portugal".

Rui Costa NISSAN
"Através da nossa rede de concessionários, divulgamos campanhas muito atrativas para a compra de peças originais, aumentando assim a competitividade da oficina independente ao assegurar-lhe uma margem adicional. Colaboramos também com ferramentas de marketing e comunicação para que a oficina independente esteja a par do que a Marca está a promover a cada momento".

Ricardo Campos TOYOTA
"Na Toyota, estamos conscientes que cuidar dos clientes é a chave para manter o negócio. Por isso, a nossa maior preocupação é que os nossos clientes não tenham nada com que se preocupar, disponibilizando uma logística de confiança (com todas as peças, sempre disponíveis), com um suporte técnico de proximidade (telefone, email, whatsapp, zoom,...), com materiais de enorme desempenho e ajuste perfeito, e um serviço de proximidade".

Nuno Lopes FCA PORTUGAL
"Para além de condições comerciais específicas, uma parte da rede Concessionários tem um modelo logístico de distribuição adequado aos requisitos de um reparador independente que necessita de um elevado nível de serviço de distribuição".

Filipa Silva MSCAR
"Vendedores especializados, suporte técnico e entregas bi-diárias".

A plataforma de peças B2B da vossa marca é disponibilizada para às oficinas independentes? Qual o endereço e como funciona?

José O´neill BMW
"O programa Parceiros na Qualidade tem uma plataforma própria de acesso individualizado para consulta por parte das oficinas independentes e onde são disponibilizados incentivos comercias, tanto para os Pontos de Serviço como para as oficinas independentes aderentes. É também disponibilizado o acesso à plataforma multimarca Parts Link 24 para encomenda de peças".

Ricardo Oliveira RENAULT
"Temos uma plataforma B2B que funciona através dos nossos distribuidores, facultado de uma forma gratuita aos reparadores independentes que o solicitem. Endereço; www.RParts.pt , os clientes têm uma "password" própria para conseguir entrar na plataforma que permite navegar numa biblioteca de Peças com a identificação por modelo das Peças de Origem, Acessórios, Ixell, Ixtar e Motrio. Através da plataforma Rparts.pt é possível também realizar encomendas online".

Tiago Carvalho KIA
"Não possuímos ainda qualquer plataforma B2B para clientes fora da nossa rede de reparadores autorizados".

Rui Costa NISSAN
"A nossa plataforma de peças B2B destina-se apenas aos nossos concessionários, e são estes quem articulam com as oficinas independentes todo o fluxo de comunicação e a gestão operacional das encomendas e respetivo circuito logístico e faturação".

Ricardo Campos TOYOTA
"Como a venda de peças é realizada por cada uma das oficinas Toyota espalhadas pelo país, ao dia de hoje não existe uma plataforma nacional de venda de peças online. No entanto, a implementação de uma plataforma nacional B2B é algo que nos encontramos a estudar neste momento".

Nuno Lopes FCA PORTUGAL
"A solução mais comum é o suporte dado pela Rede de Concessionários pois existe uma relação profissional que é

determinante para a eficácia operacional. Complementarmente a FCA disponibiliza via os seus sites de cada uma das marcas o acesso às plataformas específicas onde é possível adquirir as licenças para identificação de peças".

Filipa Silva MSCAR
"As marcas representadas pela MSCAR na sua maioria está presente no portal Parts Link 24 (www.partslink24.com), paralelamente disponibilizamos aos nossos clientes a plataforma B2B MSCAR (http://b2b.mscar.pt/) onde é possível consultar preços, disponibilidade e realizar orçamentos e encomendas para todas as marcas representadas".

No negócio de Pós-Venda o que representa hoje o negócio de peças de origem dentro da rede e fora da rede (para as oficinas independentes)?

José O´neill BMW
"Durante o ano de 2019 o negócio de peças solidificou a sua maturidade e importância no panorama do negócio de peças nacional, apresentando um crescimento forte e de cerca de 8%. A venda às oficinas independentes situa-se entre os 25% a 30% das vendas de peças da nossa Rede oficial, em média".

Ricardo Oliveira RENAULT
"Em 2019 o negócio de Peças junto da rede de Independentes representou mais de 40% do total das nossas vendas no período de um ano".

Tiago Carvalho KIA
"O Negócio de Peças de Origem tem sensivelmente o peso de 85% Rede Oficial versus 15% Independentes".

Rui Costa NISSAN
"Ainda não é possível aferir a representatividade das vendas a oficinas independentes devido aos parcos meses que o Programa de Venda ao Exterior tem de implementação, mas acreditamos que a partir do segundo semestre irá ser um canal com um crescimento significativo e para o qual temos boas expectativas de futuro".

Ricardo Campos TOYOTA
"Cerca de 30% do negócio das peças é realizado para as oficinas independentes".

Nuno Lopes FCA PORTUGAL
A distribuição do peso do negócio de peças varia muito em função da tipologia dos Concessionários e da estrutura que dedicam à atividade de peças ao exterior, sendo que o valor médio é apenas um indicador onde podemos considerar que as oficinas independentes pesam aproximadamente 25% das vendas.

Filipa Silva MSCAR
"O negócio de peças de origem tem um peso de 80% na rede oficinal e de 20% fora da rede".

PUBLICIDADE