

Dossier



REDES OFICIAIS DE PÓS-VENDA DAS MARCAS DE PESADOS

Serviço cada vez mais completo

A abrangência geográfica, rapidez e qualidade do serviço são os pontos nos quais as redes oficiais de oficinas das marcas de pesados se focam para prestar um serviço cada vez mais completo aos seus clientes

TEXTO NÁDIA CONCEIÇÃO

Nos últimos anos, os veículos evoluíram tecnologicamente. Autocarros, camiões e semirreboques exigem uma manutenção cada vez mais especializada. Num setor competitivo e onde a paragem de um veículo pode significar milhares de euros em poucas horas, as marcas de pesados têm apostado em dinamizar conceitos oficiais próprios, nos quais, além da qualidade do serviço e dos componentes utilizados, garantem a disponibilidade geográfica e rapidez aos seus parceiros. Além da mecânica e eletricidade, estas redes focam-se também em prestar um serviço

abrangente, incluindo, por exemplo, a chapa e pintura. Os serviços oferecidos pelas redes oficiais das marcas pretendem, mais do que manutenção e reparação, proporcionar vantagens, dinamizar campanhas, descontos e criar parcerias, por forma a fidelizar os seus clientes. Estas oficinas disponibilizam também aos seus clientes as mais recentes informações e documentação técnica, ferramentas e equipamentos de diagnóstico e profissionais formados e aptos a trabalhar com estes veículos, cada vez mais tecnológicos. A PÓS-VENDA PESADOS foi conhecer a oferta atual de algumas marcas. ●



OPTE PELO PRÉ-PAGAMENTO!

Com as nossas soluções de pagamento NEGOROAD SAT e o cartão C2A, obtenha identificadores de portagens para toda a sua frota continuando a beneficiar das nossas vantagens habituais.

Negoroad

- ▶ Exclusivo para veículos pesados
- ▶ Pague todas as portagens europeias com um único dispositivo
- ▶ Obtenha até 13% de descontos nas redes de auto-estradas*
- ▶ Aproveite as últimas tecnologias de GPS a bordo
- ▶ Beneficie de uma única fatura para as suas transações de portagens
- ▶ Pré-pagamento online através de MyNegometal ou transferência bancária
- ▶ Sem necessidade de constituir garantias bancárias



Reserve as suas viagens nos túneis

- ▶ Organize as suas viagens nos túneis Fréjus e Mont Blanc
- ▶ Beneficie assim de um preço de assinante e de descontos!



Cartão C2A

Pague o seu combustível a um preço competitivo, otimize os seus orçamentos e administre os seus cartões em tempo real.



- ▶ Um único cartão para pagar todo o tipo de despesas profissionais
- ▶ Rede de parceiros com faturação e descontos atrativos
- ▶ Banco online e configuração de cartões em tempo real
- ▶ Assistência 24/24
- ▶ Não se solicita garantia bancária
- ▶ Reembolso do gasóleo profissional agilizado

IVA e Impostos especiais:

10 dias* para obter o seu reembolso

- ▶ Reembolso para países membros da UE*
- ▶ Escolha a antecipação para a recuperação da TICPE (França), do Gasóleo Profisional (Espanha), de Droit d'accise spécial (Bélgica) e do Vračilo trošarine (Eslovénia)



D



REDES OFICIAIS DE PÓS-VENDA DAS MARCAS DE PESADOS

Questões

- 1-** Quantas oficinas oficiais da vossa marca existem em Portugal?
- 2-** Como está estruturada a rede Pós-Venda em Portugal?
- 3-** Qual a mais recente novidade introduzida no serviço pós-venda?
- 4-** Para além dos serviços técnicos de mecânica, a rede está preparada para fazer serviços de semirreboques, chapa, pintura e pneus?
- 5-** Quais as principais campanhas de serviço que a vossa marca organiza habitualmente para os vossos clientes?



MAN Truck & Bus Portugal

Afonso Guimarães

www.services.man.eu/pt/pt/

1 - Em Portugal temos 10 oficinas oficiais MAN.

2 - A estrutura da nossa rede conta desde o início do ano com 3 oficinas próprias da MAN Truck & Bus Portugal, fruto da aquisição das oficinas de Aveiro e Viseu. Este processo representa mais um passo da estratégia da MAN Truck & Bus numa maior proximidade direta com os clientes. Para além disso temos 7 pontos de oficinas autorizadas, todas de referência na sua região, onde é disponibilizado serviço às nossas 3 linhas de produto (carrinhas, camiões e autocarros).

3 - Naturalmente que a nível de serviço

a grande novidade foi a aquisição das oficinas de Aveiro e Viseu, e que passa agora por um investimento muito forte em equipamento e na formação das equipas. A nível de portefólio de produtos e serviços destacaria a constante evolução e maior abrangência de: uma solução que lançamos em 2019 que é a garantia de mobilidade, que está incluída nas 3 linhas de produto MAN – carrinhas, camiões e há poucos meses também para autocarros; a extensão de garantia de cadeia cinemática Plus - que inclui para além da cadeia cinemática, cobertura sobre motor de arranque, alternador, compressor e sistema de escape; e os motores recondicionados de fábrica, Ecoline +, disponíveis em cada vez mais variantes de camiões e autocarros. A somar a estes desafios, a MAN Trucks & Bus Portugal irá avançar com a preparação de algumas das suas oficinas para prestar serviço de Manutenção e Reparação a Viaturas Elétricas, queremos fazer da mobilidade elétrica uma realidade em Portugal também em Veículos Comerciais.

4 - Na oficina de Viseu oferecemos o serviço de recondicionamento geral, e será seguramente um serviço que iremos desenvolver num futuro próximo, em linha com o investimento já mencionado.

5 - Temos campanhas de peças e serviços, que tentam ir ao encontro das necessidades de negócio, mas principalmente criar parcerias com os nossos clientes. Naturalmente que num momento como o que vivemos o mais importante é manter a "saúde" dos sectores de atividade onde estamos envolvidos, e mais em particular ajudar os clientes a protegerem-se de qualquer risco ou imprevisto.



Auto Sueco Portugal

Paulo Taborda

www.volvolucks.com.pt

1 - No total são 16 concessionários.

2 - Temos 4 concessionários na zona

No total do serviço pós-venda de 2019:

Quanto representaram os serviços vs peças?

MAN Truck & Bus Portugal

AFONSO GUIMARÃES

"Não anda muito longe de 1/3 de serviços e 2/3 de peças".

Auto Sueco Portugal

PAULO TABORDA

"A faturação de mão-de-obra representa cerca de 25% e a faturação de peças 75%".

Gallus / Renault Trucks

FILIPE FONSECA

"No total do serviço apó-s-venda em 2019, no que concerne a intervenções em oficina, podemos considerar que os serviços representaram 29,8%, já as peças 70,2%".

Quanto representaram as vendas de peças para o exterior?

Gallus / Renault Trucks

FILIPE FONSECA

"Cem porcento do nosso negócio de venda de peças é realizado recorrendo à utilização de peças originais Renault Trucks, representado esta área de negócio, ao nível da sua venda via canal balcão e vendedor apó-s-venda, em 2019, 21,5% da faturação total".

Auto Sueco Portugal

PAULO TABORDA

"A faturação de peças via oficina representa cerca de 75% e a faturação de peças via balcão 25%".

MAN Truck & Bus Portugal

AFONSO GUIMARÃES

"Se se referirem a estrangeiro, estamos a falar de um peso residual e unicamente para clientes Portugueses que estão a operar fora do país mas possuem centrais de compra em Portugal".

EU



EVOLUIR

Oferta multimarca e multisegmento
Ampla oferta e entregas no próprio dia
Atendimento personalizado
Tecnologia
Programas de apoio à oficina

nex[®]

A cada dia... mais próximo de si

www.nextyres.pt | geral@nextyres.pt | +351 219 540 500



* Marca distribuída em exclusivo



norte, em Bragança, Braga, Guimarães e Maia e 4 concessionários na zona sul, em Santarém, Torres Vedras, Lisboa e Setúbal. Estes concessionários pertencem à AutoSueco Portugal. Na zona centro temos 4 concessionários que pertencem à Ascendum, em Albergaria, Viseu, Coimbra e Leiria e temos ainda 4 concessionários independentes em Arouca, Faro, São Miguel e Funchal. Todos os concessionários têm capacidade para assistir a camiões e autocarros Volvo.

3 - Com o apoio da Volvo, conseguimos implementar em toda a rede de concessionários um projeto denominado, “Lean for Retail”, que permitiu uniformizar procedimentos internos, eliminar desperdícios, aumentar a eficiência das oficinas e promover uma cultura de melhoria continua e envolvimento das equipas. A transformação digital dos negócios é incontornável e, nesse sentido, estamos a implementar um portal onde o cliente pode facilmente realizar várias tarefas: localizar geograficamente as viaturas, verificar o seu estado atual, receber notificações, obter relatórios de performance e consumo de combustível, verificar os próximos serviços de manutenção, etc. É uma excelente ferramenta digital desenvolvida pela marca, que nos permite de uma forma rápida, direta e segura, apoiar ainda mais de perto a atividade dos nossos clientes. Tendo em conta a situação atual em que vivemos, foi fundamental executar em todos os concessionários um plano de contingência a nível sanitário, para salvaguardarmos a segurança de todos os colaboradores, clientes e fornecedores presentes nos concessionários.

4 - Sim, para além da assistência aos camiões e autocarros Volvo, alguns dos concessionários estão perfeitamente habilitados a efetuar serviços em semirreboques, superestruturas, chapa e pintura, alinhamentos de chassis, venda e montagem de pneus e selagens de tacógrafos.

5 - As nossas campanhas de marketing passam essencialmente pela comunicação e divulgação dos pontos fortes do nosso serviço e peças genuínas Volvo. Para além disso e porque reconhecemos a importância das viaturas mais antigas no pós-venda, temos um programa exclusivo que atribui um desconto adicional em determinadas peças estratégicas, nas viaturas com mais de 10 anos. Adicionalmente às campanhas, promo-

vemos constantemente os nossos contratos de assistência junto dos clientes, pois consideramos ser uma mais-valia ao nível do controlo de custos das viaturas, permitem um menor risco associado, bem como um incremento do tempo operacional e contribuindo assim, para um aumento do valor residual da viatura.



Galius / Renault Trucks

Filipe Fonseca

renault-trucks.com

1 - A Galius – Veículos, SA, iniciou a atividade como importador em Março/2015, encontrando-se enquadrada na área de negócio: Original Equipment Solutions do Grupo NORS e tem como atividade a importação e venda de veículos e peças Renault Trucks. Como representante oficial da Renault Trucks em Portugal, disponibiliza aos seus clientes uma rede de 9 concessionários, distribuídos por todo o país. Esta é uma rede que se dedica a assegurar a distribuição de peças e veículos da marca Renault Trucks, garantindo a sua comercialização, manutenção e reparação.

2 - A Galius – Veículos, SA distribui peças e veículos da marca Renault Trucks, assegurando a sua comercialização, manutenção e reparação através de uma estrutura composta por 9 pontos de rede. Destas 9 unidades, 4 são de retalho próprio: Porto, Lisboa, Leiria e Santarém e 5 são reparadores independentes, localizados, em Braga (Mecanibraga), Mealhada (A. R. Carlos da Rosa), Algarve (Sultruck), Aveiro (Renacentro) e Viseu (A. R. da Muna). Esta é uma distribuição alinhada com as zonas geográficas de maior concentração de viaturas Renault Trucks no parque circulante, procurando cobrir a totalidade das necessidades dos nossos clientes.

3 - Focados em dar benefícios cada vez mais justos aos nossos clientes, lançamos o Programa de Fidelização GROW UP, desenhado para lhes proporcionar um conjunto único e exclusivo de vantagens no acesso aos nossos produtos e serviços. “Grow with us, benefit with us”, é o princípio que rege todo o seu desenvolvimento conceitual, quanto mais o cliente acede aos nossos produtos e serviços, mais privilégios irá encontrar e mais fortalecida sairá a relação. O mo-

Do total de serviços pós-venda em 2019, qual a percentagem de serviços em garantia, serviços com contratos de manutenção e serviços fora de garantia?

MAN Truck & Bus Portugal

AFFONSO GUIMARÃES

“A MAN tem conseguido uma penetração acima de 50% de contratos de serviço nos últimos anos, por isso a faturação através de contratos tem subido constantemente, situando-se entre um terço e metade da nossa faturação”.

Auto Sueco Portugal

PAULO TABORDA

“Em 2019, a faturação de serviços em garantia foi 15%, a faturação de serviços com contratos de assistência foi 20% e o remanescente representou 65%”.

Galius / Renault Trucks

FILIPE FONSECA

“De uma forma objetiva, as intervenções técnicas realizadas em garantia representam apenas 11,5% da totalidade de reparações, já os serviços com contratos de manutenção cerca de 20,7%. Por fim, os serviços fora de garantia representam 51,1% da faturação a cliente final”.



wtransnet

part of alpega

A bolsa de cargas líder na Península Ibérica

do incorpora quatro níveis distintos e progressivos de fidelização, designados Start, Classic, Prestige e Titanium, com benefícios diferenciados e crescentes. A diferenciação é garantida não só através dos descontos especiais e bonificações, mas ainda através de um nível de serviço superior e de um acompanhamento personalizado e direcionado às reais necessidades dos nossos clientes. Entre as vantagens do programa GROW UP incluem-se ofertas, descontos, acesso antecipado a campanhas e serviços exclusivos.

4 - Para além dos serviços de mecânica e eletricidade, a nossa rede de concessionários após-venda tem 4 pontos de assistência para chapa e pintura certificados pela Galius, de acordo com os padrões de qualidade da Renault Trucks. Este é um selo atribuído pelo programa Optirepair, que visa uniformizar os níveis de qualidade de serviço no que diz respeito ao tratamento da chapa e pintura, em toda a sua rede de concessionários após-venda. Neste processo de certificação, é realizada uma avaliação rigorosa a 4 parâmetros essenciais para garantir a prestação de um serviço de qualidade, ao nível das instalações, equipamentos, produtos e recursos humanos. Esta avaliação, para além de uma análise documental, é complementada com uma auditoria aos concessionários realizada por um auditor externo, com uma vasta experiência no ramo automóvel e em auditorias na norma ISO9001. No caso dos serviços de semirreboques e pneus, a nossa rede está preparada para assegurar necessidades pontuais dos nossos clientes. Estamos inclusivamente a trabalhar no sentido da realização de parcerias com vista a termos de forma contínua produto diferenciado, e uma solução atrativa, em zonas geográficas específicas.

5 - Temos de forma regular um vasto conjunto de ações de dinamização nos diferentes canais de venda, oficina, balcão de venda a público, e vendedor após-venda. Estão devidamente planeadas para todo o ano campanhas promocionais de captação de novos clientes e de fidelização dos existentes, com periodicidade mensal, semestral e muitas vezes alinhadas com a sazonalidade. Entra elas, podemos destacar a última campanha de inverno, que incluía descontos que ascendiam a 35% na montagem em oficina de componentes de maior desgaste nesta época do ano, entre eles baterias, alternadores

/ + 200.000 ofertas diárias

/ Garantia de pagamento

/ Combina o poder da Teleroute e da Wtransnet



José Manuel Correia Abrantes
GRUPINTER-GRUPAGEM INTERNACIONAL, LDA
Id Wtransnet: 247158

www.wtransnet.com
T. 308802565



e motores de arranque. Ao serem montadas peças originais nas nossas oficinas, o cliente beneficia de uma garantia de 2 anos e tem acesso a técnicos certificados Renault Trucks, os mais qualificados no país. Proporcionamos ainda ao longo de todo o ano, vantagens na compra de peças ao balcão, com descontos significativos nomeadamente em turbo-compressores, filtros, discos, pastilhas, lubrificantes, até mesmo ao nível da nossa oferta de produtos recondicionados. Adicionalmente e ainda a pensar no controlo de custos, o nosso cliente tem acesso ao Plano Nacional de Forfaits, que lhe confere operações de mão-de-obra a um preço fixo. É ainda de salientar que disponibilizamos um pack de contratos de manutenção - Start & Drive – com uma oferta adaptada às suas necessidades e totalmente personalizada consoante os veículos da frota, para uma disponibilidade operacional totalmente otimizada e maximização da sua vida útil. O pack Start & Drive, garante, para além de total tranquilidade e custos controlados, 3 tipologias de contratos de manutenção personalizados e totalmente adaptados às necessidades dos veículos e modelos de negócio. São soluções de manutenção preventiva, corretiva, material de desgaste e ainda destinadas a viaturas com mais de 5 anos.



Ford Trucks

Cabaça Ramos
www.fordtrucks.pt

1 - A “ONESHOP – Distribuição Automóvel, S.A.” é importadora oficial da marca FORD Trucks para Portugal desde 3 de outubro de 2019. Não sendo a marca FORD Trucks comercializada em Portugal à largos e bons anos, a tarefa da sua implementação requer um esforço acrescido de todas as áreas de atividade da empresa, nomeadamente e com especial foco na área do Após Venda. Decorridos os primeiros 6 meses de atividade, começamos a ter parque circulante, sinais evidentes do bom trabalho da equipa

comercial e da aceitação do produto por parte dos clientes e consequentemente o após venda continua a sua implementação, quer ao nível dos processos quer no desenvolvimento da sua rede, que está sendo feita gradualmente. Atualmente já temos quatro Oficinas de serviço oficial da FORD Trucks, uma na área da grande Lisboa e propriedade da ONESHOP Importador, uma no algarve, situada na zona industrial de Loulé, Em Albergaria a Velha e em Viseu. Na zona de Leiria a abertura destas oficinas, será realizada ainda no presente ano, no entanto e face às contingências que a todos nos afetam, a zona do grande Porto e Braga só se irão concretizar no início do próximo ano

2 - Atualmente uma das oficinas é do importador e as restantes são parceiros de negócio privados, no entanto, a oficina de Leiria, ainda por ativar, também é pertença da ONESHOP.

3 - De momento e face à pouca atividade ainda existente o funcionamento das oficinas na sua essência não tem novidades, já no que respeita ao produto, realçar aqui o facto de algumas atualizações poderem ser realizadas remotamente, ou seja, a viatura não necessita de vir à oficina para que sejam realizadas as atualizações. Para além desta particularidade, o cliente

tem acesso, completamente gratuito, à aplicação conectTruck que disponibiliza em tempo real informações de relevante importância, quer do estado da viatura, (sendo uma mais valia para o gestor de frota) quer dos dados e condições de condução. Realçar o facto de privilegiarmos a proximidade com o cliente e podermos adaptar os nossos serviços às suas necessidades.

4 - Face à evolução que a atividade do transporte teve nos últimos anos, a rentabilidade do tempo de inoperacionalidade das viaturas é cada vez mais importante, pelo que as Oficinas FORD estão preparadas ou em fase de adaptação para poder prestar os serviços acima mencionados ao cliente. Neste conceito de uma prestação de serviços diversificados, uma das ofertas que também estamos a ponderar oferecer aos clientes FORD é prestar serviços em outras marcas existentes na frota do cliente. No que respeita às perguntas abaixo mencionadas, face ao tempo de atividade que temos, não temos dados para poder responder. No entanto quero salientar que temos ao dispor dos nossos clientes vários produtos de serviço, onde se incluem os contratos de manutenção e as Extensões de Garantia, quer para o veículo completo quer para a cadeia cinemática.

Qual o papel das redes oficinas de pós-venda no futuro da manutenção e reparação de pesados face ao serviço das oficinas Independentes e às oficinas das transportadores, tendo em conta a evolução dos serviços telemáticos?

MAN Truck & Bus Portugal

AFONSO GUIMARÃES

“O negócio do pós-venda está em transformação, a nossa oferta deixou de ser apenas um serviço de reparação ou manutenção. O mais importante é criar parcerias e que os clientes tenham o menor impacto possível na sua atividade com paragens na oficina. A telemática é apenas uma ferramenta para

isso, mas por si só não resolve. É necessário preparar as oficinas a nível de processos, organização e competências funcionais para fazer esse caminho. E esse é o maior desafio que qualquer player do mercado, seja oficina da marca, independente ou própria do transportador, tem de ultrapassar. Na MAN estamos a percorrer esse caminho sem saltar etapas, estando neste momento a desenvolver o trabalho com o MAN ServiceCare, é um serviço de gestão de frota proativo, em que os dados dos veículos são transmitidos à oficina, que depois pode coordenar o planeamento de manutenções ou intervenções. É uma solução integral, mais uma vez no sentido de despreocupar o cliente e otimizar a mobilidade, nomeadamente o tempo operacional das viaturas”.

RECUPERE A CONFIANÇA. REINICIE O SEU NEGÓCIO.



Como seu fiel e sólido parceiro, a IVECO está ainda mais próxima de si neste momento, o que pode significar muito para a sua empresa e para o seu futuro. Estamos prontos para lhe fornecer todo o apoio de que necessita para reiniciar o seu negócio e para o gerir adequadamente. Porque, enquanto todos olhamos para a frente, ninguém deve ser deixado para trás.

#WeAreUnstoppable

IVECO

O seu parceiro no transporte sustentável