

Atualidade



REDES OFICINAIS

Reestruturação em curso

As redes de oficinas independentes para a manutenção e reparação de veículos pesados estão a crescer. Não tanto no número de redes mas no número de oficinas em cada rede, existindo ainda muito espaço para o crescimento de ambas.

TEXTO PAULO HOMEM

As redes de oficinas independentes estão a proliferar em Portugal no que diz respeito à manutenção e reparação de veículos ligeiros. Nos pesados a realidade é, a diversos níveis, bem diferente.

Neste momento existem quatro redes de oficinas independentes no setor dos veículos pesados mas, na realidade, apenas duas delas estão estruturadas, outra delas tem o seu desenvolvimento suspenso (apesar de ter sido oficialmente apresentada em 2019) e outra está em reformulação (mesmo tendo mais de uma dezena de oficinas) e,



como tal, estas duas decidiram não marcar presença neste trabalho.

Estima-se que o universo de oficinas independentes de pesados em Portugal não chegue às duas centenas. As restantes oficinas existentes são, por um lado, as que estão ligadas ao após-venda oficial das marcas de pesados (sendo que algumas delas já integraram uma dessas duas redes de pesados) e, por outro, são as que pertencem aos próprios transportadores, sendo que nesta se situa uma fatia significativa do negócio pós-venda independente, talvez mais de 50%, e que não está (nem estará) associada a qualquer rede oficial. Aliás,

é nas oficinas dos transportadores que se podem encontrar as maiores oficinas independentes de pesados que operam em Portugal, sendo estas as maiores consumidoras de peças, pneus, lubrificantes, etc. Voltando às redes de oficinas de pesados, o universo é atualmente preenchido pela Top Truck, promovida pelo Grupo Nors, sendo de longe a que está há mais anos no mercado, tendo sido a pioneira do conceito neste setor e que por isso já consolidou a sua presença em Portugal. A mais recente é a Alltrucks, que tal como a sua concorrente no mercado, teve o seu conceito desenvolvido no estrangeiro, tendo depois

sido introduzido em diversos mercados europeus, incluindo o português.

Com origens muito distintas entre si, a rede Top Truck nasce no seio do negócio de peças, enquanto a Alltrucks tem a sua base em três dos mais importantes operadores do setor de pesados, que têm os seus sistemas (e peças) incorporados na maioria dos veículos pesados que circulam nas nossas estradas.

A revista PÓS-VENDA PESADOS falou com ambos os responsáveis pelo desenvolvimento destas redes em Portugal, para perceber o estágio de desenvolvimento de cada uma. ●

A



REDES OFICINAIS



ALLTRUCKS

Francisco Albarran

Market Manager Iberia & Nordics
www.Alltrucks.com

Atualmente com 16 oficinas em Portugal, a rede Alltrucks tem vindo a atravessar uma fase de crescimento pelo que nos próximos anos a estratégia poderá passar pela consolidação. Francisco Albarran, responsável pelo desenvolvido da rede em Portugal, apesar de existir um coordenador para o nosso mercado (João Martins), explica

a estratégia e o desenvolvimento que a rede irá ter no nosso país.

Como é que a rede vai ainda evoluir em 2021?

Em Portugal estamos perto de alcançar o objetivo em número de oficinas e cobertura geográfica. O nosso objetivo é completar essa cobertura nas três regiões do país (norte, centro e sul). Em Espanha a situação é similar. Aí temos que aumentar numa ou noutra região mais do que em Portugal e temos como objetivo avançar nas ditas regiões ainda em 2021.

Quais são os principais pilares em que assenta a vossa rede de oficinas?

A rede é baseada em 5 pilares fundamentais:

1 – Plataforma técnica: diagnóstico exclusivo, hotline, informação técnica, formação com desenvolvimento em cursos exclusivos, catálogo de identificação de peças substituição.

2 – Eficiência e desenvolvimento: ferramentas que melhorem a eficiência da

oficina com stands certificados por entidades externas. Apoio por parte da equipa humana da Alltrucks para o desenvolvimento do negócio. Tudo efetuado no portal da Alltrucks.

3 – Oportunidades de negócio: plataforma digital Alltrucks Fleet para prestar serviços ao transportador, cooperações com empresas de primeiro nível das quais os parceiros beneficiem, serviço 24/7, gestão das garantias KB e KB profleet assist+

4 – Marketing e comunicação: utilização da imagem cooperativa da Alltrucks, consultoria sobre como promover a adesão à rede e as capacidades multimarca adquiridas pela oficina, tanto nos meios convencionais como nas redes sociais.

5 – Os quatro pontos acima ficam claramente reforçados ao pertencerem a uma rede de mais de 700 oficinas em toda a Europa, cobrindo 13 países onde a colaboração é garantida.

Do ponto de vista da formação técnica, que ferramentas a rede garante às oficinas? Como é dinamizada a formação?

Temos mais de 40 sessões de formação programadas principalmente para os primeiros 6 meses do ano. Dadas as circunstâncias da pandemia a maior parte dessas sessões são on-line. Temos diversos cursos projetados em exclusivo para a rede Alltrucks com uma clara intenção de proporcionar uma formação puramente multimarca e prática.

A que tipo de dados técnicos tem os aderentes acesso?

Informação técnica de todo o tipo e para todas as marcas, tanto para reparação como para a realização de manutenções.

Manuais de tempos dos fabricantes e as campanhas principais por estes anunciadas.

Ferramenta para a realização de orçamentos com base nos tempos oficiais para reparação e manutenção.

Que outras mais valias e/ou regalias têm as oficinas da vossa rede?

Para além do que disse antes, temos ainda uma ótima imagem de marca relacionada com os 3 fabricantes de componentes para os veículos pesados: Bosch, Knorr-Bremse e ZF.

Qual a dimensão internacional da vossa rede oficial?

Somos mais de 700 oficinas cobrindo 13 países. Estamos a trabalhar para o desenvolvimento na zona Nórdica e Reino Unido, que serão as próximas incorporações.



TOP TRUCK

Vanessa Barros

Gestora da rede
www.toptruck.pt/

Como é que a rede vai ainda evoluir em 2021?

A Top Truck é uma rede de oficinas multimarca para veículos pesados, que realiza todo o tipo de intervenções a nível de manutenção e reparação, garantindo a qualidade do serviço e das peças e componentes aplicados.

Com mais de 1000 oficinas a nível mundial, a Top Truck garante uma cobertura nacional através de 19 centros de assistência localizados em zonas geograficamente estratégicas.

A rede Top Truck está em constante evolução, contando com a recente adesão de duas oficinas, a Top Truck Axial Potency, localizada em Cascais e a Top Truck Expertis, localizada na Madeira. Estando em contacto com mais duas oficinas em zonas de interesse previamente identificadas, para servir os clientes de forma ainda mais completa.

Quais são os principais pilares em que assenta a vossa rede de oficinas?

Entre as principais vantagens da rede Top Truck destaca-se o serviço de assistência 24h, diagnóstico eletrónico multimarca de última geração, manutenção da garantia do fabricante, técnicos altamente qualificados, mão-de-obra a preços competitivos e condições especiais para frotas.

A Top Truck oferece serviços com garantia

para camiões e autocarros, semirreboques, veículos comerciais ligeiros, superestruturas e desempanagem.

Do ponto de vista da formação técnica, que ferramentas a rede garante às oficinas? Como é dinamizada a formação?

Com o objetivo de garantir o melhor serviço aos seus clientes e frotas, a rede conta com um plano de formação anual certificado e acreditado, com um centro de apoio técnico dedicado e com garantia de reparação ibérica, assegurando que as viaturas estejam o menor tempo possível imobilizadas. As formações são divididas em teóricas e práticas, são maioritariamente presenciais, salvo exceções onde só existe a possibilidade de realizar sessões em formato digital.

A que tipo de dados técnicos tem os aderentes acesso?

As oficinas Top Truck tem acesso a um apoio técnico dedicado, através do Call Center nacional e de um formador dedicado com acesso a todos os sistemas das marcas existentes no mercado, de forma a viabilizar o apoio na resolução de avarias e realizar corretos diagnósticos.

Que outras mais valias e/ou regalias têm as oficinas da vossa rede?

As mais valias da rede podem ser resumidas em:

- Plano de formação contínuo;
- Serviço de assistência técnica e software específico para atender as necessidades técnicas da oficina;
- Acordos e parceria com empresas;
- Imagem corporativa completa com fardamento, pintura e todos os elementos da oficina;
- Marketing: campanhas, site corporativo, redes sociais e eventos.

Qual a dimensão internacional da vossa rede oficial?

A rede Top Truck é a maior rede independente de oficinas para pesados, mantém a presença em 14 países europeus e possui mais de 1000 oficinas a nível mundial.



Suave. Firme. Estável.

Suspensão do Chassis febi



SOLUTIONS
MADE IN GERMANY

www.febi.com

bilsteingroup®