

Especial



DETALHE AUTOMÓVEL

Em busca da perfeição

As soluções de detalhe automóvel estão cada vez mais presentes nas oficinas, impulsionadas pela maior procura do cliente por soluções de cuidado interior e exterior dos seus veículos

TEXTO NÁDIA CONCEIÇÃO

Sendo relativamente recente em Portugal, ao longo dos últimos anos o conceito do detalhe automóvel tem-se expandido e sendo cada vez mais procurado. Alexandre Gomes, da Brilho Automóvel, indica que “a evolução no mercado do detalhe automóvel tem sido muito grande e também muito rápida. Há 8 anos, quando iniciámos atividade neste ramo, sentimos algumas dificuldades, principalmente em explicar o que era o detalhe automóvel, quais as diferenças, com os trabalhos que já eram feitos. Hoje em dia, a maior parte das pessoas já sabe perfeitamente o que é o detalhe automóvel, já procura uma casa de detalhe automóvel porque quer um serviço mais cuidado, mais pormenorizado”. Ana Pinto, da Auto Nogueira, é da mesma opinião, afirmando que este é um negócio onde se prevê uma tendência de crescimento. “Verifica-se que nos últimos anos, que as viaturas de alta cilindrada, desportivas, e orientadas para um

público jovem têm aumentando, e, a par disso, o cuidado automóvel com a parte estética tem sido acrescido”. Relativamente a este crescimento, João Saraiva, da JMCS, indica que se verifica “uma evolução clara na qualidade e na forma de aplicação dos produtos. A procura tem aumentado substancialmente, quer ao nível profissional, quer ao nível do consumidor final”. Marcos Eusébio, da Masterdetail, acrescenta que “a evolução do mercado tem sido satisfatória, muito por força das redes sociais e do aparecimento de uma cada vez maior procura pelo cliente por soluções de cuidado e manutenção da sua viatura”. António Lopes, da AutoEstética, revela que “os indicadores que temos, tanto a nível nacional como mundial, será de que este mercado continuará em crescimento. Inclusive, em altura de pandemia, as melhores casas de detalhe a nível nacional não tiveram quebras, pelo contrário, aumentaram a sua faturação”. ●



Sendo o detalhe um serviço premium, o cliente procura e valoriza a qualidade acima de tudo! Acima de preço até!

ANTÓNIO LOPES, AUTOESTÉTICA

Desafios e oportunidades

Pedro Pinto, da Tom Details, indica que o rápido crescimento do detalhe automóvel “fez com que tenham aparecido muitos profissionais a banalizar esta arte, fazendo trabalhos de qualidade muito reduzida, e também fez aparecer clientes que não dão o devido valor ao trabalho. Neste momento a palavra detalhe está completamente banalizada”. Marcos Eusébio segue a mesma linha de pensamento: “é um mercado em crescente, mas que peca bastante pela leviandade com que é tratada atualmente”, indicando que existe “uma gritante lacuna de certificação e de rigor de várias casas ligadas ao setor, urge a criação de uma associação/fundação para a mesma de modo a regular e atribuir classificação/certificação dos membros e empresas”. Apesar destes

desafios, José Viegas, proprietário d’A Loja do Detalhe e fundador do fórum detalhe.net em 2004, um dos primeiros a nível europeu, é da opinião que “o detalhe veio naturalmente para ficar. As técnicas usadas e os produtos de maior qualidade facilitam a preparação e garantem resultados muito melhores que os tradicionais”. Alexandre Gomes prevê que o futuro seja positivo para esta área de negócio, “é uma área em constante evolução. Frequentemente saem produtos novos que superam os anteriores. A procura tem sido cada vez maior, ano após ano”. A PÓS-VENDA falou com alguns dos maiores players desta área de negócio, que abordaram os principais aspetos a ter em conta para um trabalho de detalhe de qualidade.



Qual o tipo de serviço e produtos mais procurados pelo cliente final?



Masterdetail
Marcos Eusébio



A proteção cerâmica, quase em empate com o tratamento de interiores. A proteção cerâmica é a nossa especialidade e na qual investimos cada vez mais, em produtos de elevada qualidade e na garantia da aplicação. Em relação aos interiores, destacamos a utilização de produtos credenciados e criados para cada superfície do interior da viatura.



A Loja do detalhe
José Viegas



Muitas vezes, o cliente final tem tanto ou mais conhecimentos que o profissional a quem recorre, e se o faz é por não ter os meios ou o espaço necessário para realizar as tarefas que procura. Processos como a descontaminação, correção da pintura e aplicação de proteções cerâmicas exigem condições que nem sempre estão ao seu dispor. No entanto, em muitas ocasiões é o cliente final que define o processo que deseja ver realizado e os produtos a usar, especialmente na escolha da proteção da pintura. Isto aumenta o nível de exigência a quem faz o trabalho, separando a mera limpeza ou polidela do verdadeiro detalhe. O cliente final está habituado a procurar pormenores para avaliar a qualidade do serviço.



JMCS
João Saraiva



O cliente final procura essencialmente soluções para a descontaminação de pintura, e para o polimento das suas viaturas.



Brilho Automóvel
Alexandre Gomes



Um dos serviços mais procurados é o detalhe exterior, onde o grande trabalho recai sobre a correção e proteção da pintura, mas nada é esquecido no exterior. Todas as superfícies, desde plásticos, cromados, vidros, etc., são tratadas e protegidas. Há também um outro serviço que tem tido uma grande procura nos últimos anos, que é o restauro de peles e plásticos interiores. Com o passar dos anos, todos os materiais sofrem desgaste, e cabe a nós proteger para retardar esse desgaste e ter a solução para restaurar quando o desgaste já existe



Auto Nogueira
Bruno Nogueira



O polimento e cuidados minuciosos no exterior do automóvel. Adicionalmente, o tratamento, limpeza de estofos e interiores de viaturas também tem sido crescente, pois devido à situação pandémica, cada vez mais, vemos clientes preocupados com a limpeza minuciosa e desinfecção dos interiores dos seus automóveis.



Autoestetica
António Lopes



A Higienização; Lavagem manual detalhada; Proteção de pintura e polimentos; Restauro de interiores; Pintura de couros, plásticos, rádios e afins



Qual a importância da aposta em novas marcas de produtos de detalhe?

João Saraiva, JMCS

“É importante a entrada de novas marcas em que a qualidade e inovação marquem a diferença. Trabalhar com uma marca TOP neste segmento permite-nos acrescentar valor ao nosso portfólio de serviços e produtos”.

Marcos Eusébio, Masterdetail

“A aposta em novos produtos é importante. Dado que cada vez mais, existem novas marcas, novas fórmulas, novas aplicações, cabe ao detailer, estudar, testar e decidir aquela que melhor o serve e ao seu cliente. Muitas vezes, nos grupos de detalhe, aparece a pergunta: “Qual o melhor cerâmico?”. O melhor cerâmico é aquele que produz o melhor resultado para o cliente aliado à qualidade do serviço efetuado pelo profissional. Se um profissional sugere ao cliente uma proteção cerâmica com 5 anos de garantia, cabe ao detailer ter consigo a melhor das opções disponíveis no mercado e aquelas que

ANTES



DEPOIS

lhes são acessíveis, para que, aliada à sua técnica, conhecimento e profissionalismo, consiga cumprir com os requisitos do cliente. “Vender” uma proteção cerâmica, não é, de maneira nenhuma, algo que se deva fazer, sem dispormos de um conjunto das características referidas”.

Bruno Nogueira, Auto-Nogueira

“Tal como em todas as variantes do ramo automóvel, preço e qualidade são características chave e fulcrais na prospeção e utilização de novos produtos. É necessário termos parceiros de confiança e com capacidade de apresentar novos produtos, novas marcas, novas soluções, para conseguir um equilíbrio entre preço e qualidade. A aposta em novos produtos e a abertura de novas fronteiras, permitindo o conhecimento e a capacidade de verificação e comparação. Portanto, a qualidade dos equipamentos e produtos, o conhecimento técnico através da formação são os ingredientes necessários para garantir serviço de qualidade aos nossos clientes”.

José Viegas, A Loja do detalhe

“Há que diferenciar também neste aspe-

to, o entusiasta do profissional, aquele que trabalha diariamente nisto. O primeiro tem uma ânsia constante de experimentar produtos novos, é constante a procura das últimas novidades. Já quem trabalha nisto todos os dias, tende a rentabilizar mais os produtos e quando acede a experimentar uma nova marca é porque acredita que lhe irá trazer mais valia, na qualidade do resultado final, na maior facilidade que lhe poderá trazer ao realizar determinada tarefa ou até no preço. O mundo do detalhe é muito dinâmico e há sempre produtos e marcas novas a surgir, e se muitos se podem considerar mais do mesmo, a cada quando surge algo efetivamente

superior ou inovador, o que demonstra que convém acompanhar o mercado e estar a par das novidades”.

António Lopes, Autoestetica

“O mercado mundial está a olhar para o mercado de detalhe como um mercado emergente. E todos os dias aparecem marcas novas, que trazem nova vida e mais publicidade ao meio. E obrigam as restantes a constantes evoluções. Na generalidade, a maior oferta traz mais qualidade aos produtos deste setor. Mais concorrência e mais variedade. É normal no detalhe não se ser fiel a uma marca só, ter várias alternativas, para os vários acabamentos”.



PUBLICIDADE

Óleos testados e comprovados em competição e rally

TITAN



LUBRICANTS.
TECHNOLOGY.
PEOPLE.



FUCHS LUBRIFICANTES e Vítor Pascoal

Campeões de Portugal de Ralis GT

Campeões de Portugal de Montanha GT



“

O vulgar APC, exageradamente utilizado por muitos, não é o mais aconselhado, nem apropriado. Originando, muitas vezes, danos que, a curto prazo levam a intervenções dispendiosas e morosas

MARCOS EUSÉBIO, MASTERDETAIL

O que é mais valorizado pelo cliente final neste tipo de serviços?



Masterdetail
Marcos Eusébio

“

O mais valorizado é sempre a qualidade geral final dos tratamentos efetuados, seja a nível externo ou interno. O cuidado com os materiais, o uso de produtos dedicados e a mão-de-obra especializada, levam a um resultado final positivo, quer para o cliente assim como para quem o executa.



A Loja do detalhe
José Viegas

“

Além do preço, a homogeneidade do serviço, que o carro se entregue como novo em todos os aspetos. Não serve de nada ver os pneus com brilho e as cavas das rodas atrás deles, sujas ou mal lavadas. Um bom trabalho de detalhe é um todo, não só a pintura. Os vidros limpos de forma imaculada são também objeto de nota. Acabamentos interiores sem gorduras, e sem cheiros exagerados também são importantes.

”

“



JMCS
João Saraiva

“Exige acima de tudo a qualidade do serviço! O cliente que procura este tipo de serviço é conhecedor do que quer e exige a perfeição, por norma são carros de valor avultado e daí ser fundamental que o resultado seja o melhor. Há uma elevada exigência do cliente no acabamento e na longevidade do serviço que foi efetuado. Claro que a apresentação das instalações e uma boa receção ao cliente também fazem a diferença”.

”



Auto Nogueira
Bruno Nogueira

“

O resultado final e a qualidade do serviço. Se um cliente nos procura é fornecido de antemão os preços e tipo de serviço que irá obter. A transparência de informação e o pormenor do serviço que iremos efetuar também tem sido aplaudida pelos nossos clientes.

”



Brilho Automóvel
Alexandre Gomes

“

Um dos serviços mais procurados é o detalhe exterior, onde o grande trabalho recai sobre a correção e proteção da pintura, mas nada é esquecido no exterior. Todas as superfícies, desde plásticos, cromados, vidros, etc., são tratadas e protegidas. Há também um outro serviço que tem tido uma grande procura nos últimos anos, que é o restauro de peles e plásticos interiores. Com o passar dos anos, todos os materiais sofrem desgaste, e cabe a nós proteger para retardar esse desgaste e ter a solução para restaurar quando o desgaste já existe

”



Autoestetica
António Lopes

“

O acabamento final, a qualidade do serviço, as instalações cuidadas

”

FORMAÇÃO

A Tom Details presta formação em detalhe automóvel, tendo sido a primeira entidade a fazê-lo em Portugal.

Pedro Pinto - Tom Details

A quem se destina a formação que disponibilizam?

A formação não só é para quem se quer iniciar nesta arte a nível profissional, como também para pessoas que apenas querem cuidar dos seus carros da forma mais correcta. Sendo um trabalho demorado e caro, não é procurado por oficinas. A nossa formação é apenas presencial. Tendo em conta o tipo de trabalho, não faria sentido ser online.

Em que locais são dadas as formações e que tipo de produtos utilizam?

Até hoje, as formações foram sempre dadas nas nossas instalações. Dessa forma, temos todo o material disponível e, como temos loja, podemos sempre mostrar mais algumas coisas que sejam necessárias para enriquecer a formação. Todos os produtos usados são



produtos de grande qualidade e reconhecidos no mundo do Car Detail. São tudo marcas estrangeiras com provas dadas nesta área.

Qual tem sido o feedback dos participantes?

Uma das particularidades em todos os participantes é ficarem surpreendidos com tudo o que está por detrás de um simples tratamento. Acabam por perceber que afinal existem muitos detalhes para se conseguir bons resultados e que todo o processo é mais trabalhoso do que pensavam. No final, a satisfação e o entusiasmo são evidentes. Saem sempre com uma enorme vontade de ir logo tratar de um carro.

Quais os fatores mais importantes para um trabalho de detalhe com qualidade?

Este é um dos trabalhos que, para se terem

bons resultados, é mesmo preciso gostar do que se faz. Ter prazer em tratar de um carro. Não nos podemos esquecer que temos tratamentos que demoram duas semanas ou mais. Se não tivermos paixão pelo que se está a fazer, o resultado, garantidamente, não irá ser bom. Uma das coisas que digo nas formações, é que se não gostam de lavar o próprio carro, ou se apenas o lavam quando já está mesmo muito sujo, então esqueçam o detalhe.



PUBLICIDADE



MAIOR OFERTA DE PEÇAS ORIGINAIS

ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

PORTAL DISPONÍVEL 24 HORAS

MÚLTIPLAS ENTREGAS DIÁRIAS

www.mcoutinhopecas.pt





Qual a importância da formação dos profissionais de detalhe?

João Saraiva, JMCS

“Apesar de alguns produtos serem de fácil aplicação, outros exigem um profissional experiente e equipamentos adequados para a sua aplicação, o que pode fazer toda a diferença no resultado final. A formação dos profissionais é, por isso, muito importante. É disto exemplo a proteção cerâmica da pintura de um automóvel, onde não podemos esquecer que muitos dos clientes deste serviço têm carros de gama alta ou luxo, onde não há margem para falhas”.

José Viegas, A Loja do detalhe

“Uma formação correta é importante, ainda que rara, há muitas formações que somente abrem a porta do que é isto, mas não aprofundam a arte do detalhe, geralmente por falta de conhecimentos ou preparação de quem as dá. O mais importante para quem procura uma formação é efetivamente entender o conceito do que é o detalhe, que muitos confundem com polir a pintura somente”.

Marcos Eusébio, Masterdetail

“A formação é essencial, mas efetuada por profissionais certificados e com provas dadas. Há demasiadas “atividades formativas” apenas para criar rendimento a quem as efetua e não para partilhar conhecimento a quem nelas participa.

Quanto à facilidade de utilização de novos produtos, existe verdadeiramente um crescer das marcas no desenvolvimento de produtos “user-friendly”, mas atenção, são linhas criadas para o consumidor final e não para o profissional de detalhe. Para esses, existem várias gamas criadas e acessíveis apenas para quem possui certificação”.

Bruno Nogueira, Auto Nogueira

“Apesar de os produtos serem de maior facilidade, existe também diversidade de marcas e opiniões neste mercado. É necessária a contínua formação de um profissional, para conseguir avaliar os produtos, a aplicação destes no veículo, conseguir verificar se o resultado final é o espectável usando uma certa marca/produto. Neste caso, a formação de novos profissionais proporciona retenção de novas técnicas e capacidade de feedback em relação a novos produtos”.

Alexandre Gomes, Brilho Automóvel

“A formação é muito importante. Quando comecei as formações nesta área, em Portugal, eram praticamente inexistentes, era preciso ler, ver vídeos e pôr mãos ao trabalho. Hoje em dia está tudo mais facilitado, as formações vieram ajudar nesse sentido. Aprender com alguém que já tem experiência, aprender o que é certo e o que é errado fazer, saber aplicar a melhor técnica, e não passar por um processo de tentativa

e erro. Seria possível aprender sem formação, mas a formação torna o processo mais rápido e mais fácil. Devido ao facto de termos já alguma experiência na área, e digo alguma porque nunca sabemos tudo e estamos em constante aprendizagem, permitiu-nos nos últimos anos dar algumas formações, partilhando a nossa experiência com algumas pessoas, e é gratificante receber o feedback positivo dessas pessoas, saber que conseguimos ajudar no seu crescimento na área do detalhe automóvel”.

António Lopes, Autoestetica

“A formação é uma evolução. Necessária porque os produtos têm evolução todos os dias. Trabalhando com produtos de fama profissional é necessário conhecimento prévio para não danificar as superfícies a tratar. A formação também é uma forma de publicidade de marcas, e forma de fidelização de clientes. Bastantes marcas limitam a sua oferta a nível de gama de produtos apenas a detailers autorizados. Logo, essa formação é necessária e obrigatória! Detalhe não são apenas produtos, são produtos aliados a técnicas específicas! Por muito que o uso de produtos de detalhe se esteja a generalizar, não se pode confundir o uso de produtos de detalhe com detalhe puro! Para o seu uso com segurança, a formação é sempre uma mais valia”.



ANTES



DEPOIS



ANTES



DEPOIS



ANTES



DEPOIS



MAIS+

*Próxima
Eficiente
Inovadora
Abrangente*

CARF - DISTRIBUIÇÃO DE MERCADORIAS, LDA

Avenida Severiano Falcão, 16-A
2685-378 Prior Velho

Serviço de atendimento ao cliente
21 980 96 40 | Fax: 21 980 96 49

Apoio electrónico
geral@carf.pt


CARF
DISTRIBUIÇÃO DE MERCADORIAS, LDA
www.carf.pt
GRUPO TOTALMÉDIA
TOTALMÉDIA