

Especial



PROGRAMAS DE FIDELIZAÇÃO OFICIAL (PNEUS)

Mais apoio, mais vendas

Não sendo possível a qualquer oficina dedicar-se a uma única marca de pneus, a verdade é que os programas de fidelização podem trazer vantagens acrescidas desde que exista uma estratégia bem definida

TEXTO PAULO HOMEM

Depois de na passada edição falarmos aqui sobre os programas de fidelização propostos para empresas de lubrificantes, desta feita trazemos os programas de fidelização dirigidos sobretudo às casas de pneus, mas também a algumas oficinas de mecânica que têm uma aposta muito concreta no serviço de pneus.

Nem todos os programas de fidelização são iguais mas na génese do seu desenvolvimento existe sempre uma premissa de parceria entre um distribuidor de pneus e a oficina que, no fundo, poderá ser benéfico para ambos.

Da parte do distribuidor de pneu a noção de fidelização da oficina é muito importante numa lógica de estabilização e de escala no negócio. Por parte da oficina, fidelizar-se a uma determinada marca (que faz parte de um programa de fidelização) pode-lhe trazer vantagens diretas (melhorar a compra, ter a imagem de um determinado construtor de pneus, etc) e indiretas, como seja, a ajuda na dinamização do ponto de venda (marketing

ou até o acesso a formação, etc.

Alguns dos programas de fidelização de pneus chegam a mesmo a ser autênticas redes oficiais (neste trabalho temos dois exemplos), onde o nível de fidelização atinge outros patamares e outro tipo de compromissos.

Logicamente que o nível de compromisso com um programa de fidelização poderá ser tanto maior quando maiores forem as compras, podendo a oficina chegar a outros níveis de benefícios.

Porém, dever-se-á ter sempre em atenção que a adesão a um programa de fidelização, deverá ser sempre sustentado por uma decisão estratégica de longo prazo, estruturada, pensada e numa lógica de desenvolvimento, que não deverá ter como único benefício comprar melhor, mas sim obter outro tipo de apoios ao nível do marketing, formação, acompanhamento técnico e informação, etc. De seguida poderá ficar a conhecer a grande maioria dos programas de fidelização que estão a ser dinamizados ativamente em Portugal. ●

NOKIAN AUTHORIZED DEALER

Recambios Frain Portugal
www.nokiantyres.com



A Recambios Frain é o importador exclusivo da Nokian Tyres desde 2018 em Portugal. A Nokian Tyres é uma marca irreverente, e que prima pela diferenciação, onde todos os clientes que estejam fidelizados, pertencem a uma rede denominada Nokian Authorized Dealer, e têm acesso a condições exclusivas e bastante apelativas, onde a maior diferença relativa a outras redes passa pela proteção da zona.

Os aderentes tem a possibilidade de decorarem as suas fachadas, viaturas da empresa e o interior das suas oficinas, com apoios de marketing. Os aderentes são apoiados no marketing de sell-out

para os apoiar nas suas vendas ao consumidor final.

O programa NAD é um conceito de marketing, que foi desenvolvido pela Nokian Tyres de forma a dar visibilidade à própria marca, mas também para beneficiar o cliente, desenvolver o cliente, dar visibilidade ao cliente, e apoiá-lo em tudo o que necessitar para crescer como uma oficina diferenciada das restantes. É um conceito light, onde cada interessado poderá fazer parte da rede com um comprometimento do seu volume de compras anual, que se considera estar acessível à própria oficina. Este programa está dividido em 4 níveis, S, M, L e XL, com

as quantidades correspondentes de 200, 400, 800 ou 1200 pneus anuais. E, cada nível tem o seu apoio, ou seja, cada oficina beneficiará quanto mais comprar.

Qualquer oficina está em condições de ser um Nokian Authorized Dealer, tendo apenas em consideração os mínimos aceitáveis de qualidade para entrar no programa.

Existe um vasto programa de formação para os aderentes ao NAD, tanto para as gamas, como para especificidades de qualquer pneu. Neste momento são cerca de 50 NAD em Portugal, existindo a intenção de crescer ao ponto de existir um cliente aderente em cada cidade portuguesa (o objetivo são mais 20 aderentes ao NAD até final do ano).



AB PARTNER

Grupo Alves Bandeira
www.abtyres.pt/pt/ab-partner

A AB Tyres é desde 2014 o distribuidor exclusivo da marca Falken em Portugal, tendo tido até ao momento uma trajetória de crescimento tanto em volume de faturação como unidades vendidas, representando hoje entre 20% a 30% do volume de faturação do negócio dos pneus. O programa de fidelização AB Partner foi desenvolvido precisamente para apoiar o crescimento desta marca de pneus no nosso país.

Por um lado, este crescimento tem sido acompanhado por um maior investimento na divulgação da marca, como são exemplos a aposta no Filipe Albuquerque como embaixador da marca em Portugal ou o plano de comunicação nacional desenvolvida para os vários canais: outdoor, digital, imprensa e rádio. Por outro, o programa de fidelização AB Partner oferece aos parceiros um conjunto de vantagens exclusivas e únicas para que o mesmo possa trabalhar

e desenvolver a “sua” marca.

Além da Falken (que tem mais de 160 parceiros AB Partners), e dentro do mesmo conceito e vantagens do programa AB Partner, o Grupo Alves Bandeira trabalha também de uma forma diferenciada a marca Davanti e Infinity, tendo hoje mais de 50 e 20 parceiros, respetivamente.

Assegura a empresa que o seu objetivo é continuar a alargar essas redes de parceiros nas três marcas, através da aposta no AB Partner.

CAR EXPERT

João Madeira
portugal.havoline.com



A Nex Tyres desenvolve no nosso país o programa de fidelização Car Expert, associado à marca de pneus AVON.

Os requisitos para uma oficina aderir a este programa obriga a que sejam clientes Nex Tyres e terem interesse no desenvolvimento da marca AVON.

As principais vantagens de uma oficina ao aderir a este programa passam por terem acesso a condições comerciais exclusivas, a rappel e ofertas transversais a outras marcas, a uma plano de fidelização acessível e a campanhas de marketing periódicas de apoio à venda. A todos os aderentes ao programa de

fidelização a Nex Tyres fornece informação privilegiada acerca da marca AVON, quer a nível técnico como comercial.

Neste momento o programa Car Expert conta com 52 oficinas aderentes, tendo a Nex Tyres o objetivo de chegar às 62 oficinas até final de 2022.

CLUBE TOYO TIRES

Dispnal Pneus
www.dispnal.pt

O programa de fidelização da Dispnal (Clube Toyo Tires) está assente na marca de pneus Toyo, uma das suas mais importantes representações. Para uma oficina aderir é analisada por parte da Dispnal se a oficina já trabalha assiduamente a marca Toyo. Posto isto, é estabelecida uma “parceria/contrato” de apoio à imagem Toyo, em conformidade com o volume de compras e o que será preciso para a nova imagem oficial. As vantagens para uma oficina (casa de pneus) de aderir a este Clube Toyo Tires, além do total apoio no que toca à publi-

cidade da marca, a Dispnal disponibiliza todo um conjunto de vantagens como formações técnicas e convenções semestrais / anuais para dar a conhecer todas as novidades / lançamentos e vantagens de vender e expandir a marca nas oficinas. Sempre que a marca Toyo disponibiliza informação a mesma é enviada a todos os clientes e equipa comercial (vídeos técnicos, novos lançamentos, fichas técnicas de produto, etc.) para estes poderem partilhar nas oficinas. Além disso, recentemente a Toyo lançou “Toyo

tire talk” que fala de curiosidades sobre os pneus, conteúdos que são partilhados de igual forma entre as oficinas e equipa comercial.

Desde o início do projeto, em 2017, até ao dias de hoje a Dispnal conta com mais de 80 oficinas com total apoio/imagem Toyo Tires, sendo que o objetivo é aumentar o número de aderentes através de um conjunto de vantagens e ferramentas que são necessárias para tornar esta parceria cada vez mais sólida e que ajude ambas as partes a crescer e elevar a marca Toyo Tires.



CLUBE AB TYRES

Grupo Alves Bandeira
<https://clubeabtyres.pt>

O Grupo Alves Bandeira dinamiza o programa AB Tyres através da sua unidade de pneus AB Tyres. Para ser aderente a este programa de fidelização, a oficina precisa apenas ser cliente AB Tyres e, como em todos os programas, ao aceder pela primeira vez à área do Clube AB Tyres integrado diretamente no portal. abtyres.pt tem que aceitar os Termos e Condições de utilização.

Sob o lema “Um Clube para todos”, o Clube AB Tyres veio abrir a possibilidade a qualquer cliente, independentemente da sua dimensão e volume de negócios, de aceder a um conjunto de vantagens, campanhas e descontos exclusivos todos

os meses e, ainda no final do ano, ganhar uma viagem para duas pessoas.

Um cliente que obtenha 1.000 pontos num mês, o que corresponde a 8 a 12 pneus num mês, consegue alcançar o estado Bronze e tem acesso às campanhas no mês seguinte. Claro que clientes que consigam mais pontos e alcancem o estado Prata ou Ouro, o mesmo quer dizer que compre mais pneus, têm acesso às mesmas campanhas mas com descontos maiores. Com isto o Clube AB Tyres premeia todos os clientes, tendo em conta a sua fidelização à AB Tyres.

Outra vantagem é que o cliente acumula pontos em todas as encomendas de

produtos do portfólio AB Tyres – pneus, baterias, acessórios ou peças. Consoante o produto e marca, o cliente acumula 1 a 8 pontos por euro.

As viagens de final de ano também estão ao alcance de qualquer cliente. Um cliente que compre em média apenas 2 pneus por dia ganha uma viagem para 2 pessoas à Madeira; caso compre em média 4 pneus por dia ganhará uma viagem a Istambul para 2 pessoas e, no caso de comprar 7 pneus por dia em média então ganha uma viagem ao México.

Atualmente o Clube Ab Tyres, lançado em 2020, tem mais de 3.000 clientes aderentes ao programa.



Sustentado na marca Apollo Tyres, a Recambios Frain está a lançar em Portugal o programa de fidelização Apollo Dealer. Para já as bases principais deste programa ainda não foram totalmente divulgadas, mas o conceito é apostar na proteção de zona a

todos os aderentes ao mesmo, fortalecendo assim as relações entre parceiros de negócio. Para além da proteção de zona, as regalias para os aderentes ao Apollo Dealer passam por melhores preços, apoio de marketing, publicidade interior e exterior, tudo em função da

quantidade de pneus comprados pelo cliente. Não existem para já objetivos de quantos clientes Apollo Dealer pretende a Recambios Frain desenvolver em 2022, mas em breve serão divulgados todos os detalhes deste programa.

APOLLO DEALER

Recambios Frain Portugal
www.recambiosfrain.com

CONFORTAUTO HANKOOK MASTERS

Tirso pneus
www.confortauto.pt



O Confortauto Hankook Masters pode ser já considerada uma rede oficial, porém na sua génese está um programa de fidelização oficial.

Para aderir a este conceito é assinado um contrato de acordo comercial (através de um formulário de adesão), é feito um formulário de candidatura para se tornar membro da Confortauto Hankook Masters, para além ser obrigatório outros requisitos legais (certificado do fisco livre de quaisquer dívidas não pagas e recibo do seguro).

Para as oficinas, segundo a Tirso Pneus, as vantagens são diversas:

- reforçar a distribuição e venda de pneus de todas as marcas participando na rede de vendas que integra a Tirso Pneus / Centros Confortauto Hankook Masters, de modo

a obter um serviço de qualidade, profissional e competitivo no mercado;

- Portal na Internet com carácter comercial, chamado "www.confortauto.pt" que acolhe uma loja virtual para a venda de pneus ao consumidor final. Este website permite a venda de pneus, montagem, alinhamento, válvulas, etc., e utiliza a sua rede Confortauto para realizar, através dos seus associados, a gestão de montagem, alinhamento e válvulas no local;

- Tirso Pneus fornece à oficina uniformes de pessoal, mobiliário, veículos centrais, sinalização, fachadas nas formas, disposição, tamanhos e cores indicadas;

- Prestação de serviços a empresas de aluguer de automóveis e frotas de veículos;
- Campanhas de marketing e promo-

ções para clientes finais;

- Publicidade online;

- Material de marketing e/ou publicidade para a oficina, tais como cartazes, brochuras, catálogos de produtos, etc...

Através da Tirso Pneus as oficinas têm acesso modos de comércio electrónico B2B e B2C, às mais recentes técnicas de marketing, a curso de formação Confortauto (ABC obrigatório para todos aqueles que desejem aderir a este conceito), cursos de formação de produtos, alguns obrigatórios e outros opcionais e ainda formações úteis de serviço a serem realizadas nos centros Confortauto.

O objetivo da Confortauto Hankook Masters é renovar a imagem corporativa do maior número possível dos 73 aderentes a este conceito que tem em Portugal.

PUB



Entregas rápidas em todo o país.

Armazém próprio no Porto e Madrid.

Mais de 1.000.000 de pneus em stock.

Tirso Pneus, fornecedor de Pneus por grosso em Portugal

Membro do



Atenção personalizada.



Centro Logístico.



Plataforma B2B.

www.tirsopneus.com

Ou contacte-nos em: 229 699 480



BLACKTIRE SERVIÇO DE PNEUS

Tirso pneus
www.blacktire.pt

Para fazer parte da família Blacktire não é necessário taxa de entrada ou mensalidade. É um compromisso profissional com um serviço de qualidade e o melhor tratamento pessoal possível.

As principais vantagens de entrar neste programa de fidelização oficial tem a ver com descontos e rappels especiais, imagem

corporativa, B2B com uma vasta gama de produtos do mercado, suporte de marketing e campanhas para o cliente final. Os associados da Blacktire têm à sua disposição formação contínua sobre produtos e formação técnica. Têm ainda apoio constante do principal parceiro (Nexen) e uma equipa de

backoffice preparada para responder a quaisquer questões dos aderentes. Atualmente são mais de 90 parceiros espalhados por todo o território português, sendo que o ano de 2022 será um ponto de viragem no crescimento da Blacktire, esprando a empresa terminar o ano com mais 40 novos associados.



CENTER'S AUTO

Tiresur
www.tiresur.pt

O mais importante programa de fidelização oficial que a Tiresur dinamiza em Portugal é no fundo um género de rede oficial, denominado Center's Auto. As principais vantagens deste programa de fidelização oficial têm um tronco comum - a rentabilidade de negócio, através das condições competitivas, do acompanhamento e da visibilidade que este projeto apresenta.

Os Center's Auto tem uma imagem corporativa interior e exterior, programas de formação avançados, formações técnicas e comportamentais para os gerentes e colaboradores, programas de pontos pelas compras que fazem, que podem ser trocados por produtos diversos, web b2b, web corporativa Center's Auto, ações comerciais e de marketing gerais e personalizadas, rappels por objetivos,

viagens de incentivos, entre muitas outras coisas.

A Tiresur disponibiliza plataformas de informação técnica que estão disponíveis para os associados e formação avançada para os gestores e colaboradores das oficinas aderentes.

Neste momento existem 38 Center's em Portugal tendo a Tiresur como objetivo a os 50 centros em 2022.



Um dos programas de fidelização dinamizado pela Nex Tyres tem a nomenclatura KSC, envolvendo a marca de pneus Kleber.

Para se aderir ao KSC tem que ser cliente da Nex Tyres e ter interesse no desenvolvimento da marca Kleber.

As principais vantagens para as oficinas

que pretendam aderir a este conceito são o acesso a condições comerciais exclusivas, rappel e ofertas transversais a outras marcas, plano de fidelização acessível e um plano de incentivação anual reconhecido.

Qualquer KSC tem acesso a informação privilegiada acerca da marca Kleber, quer

KSC

Nex Tyres
www.nextyres.pt

a nível técnico como comercial. O programa de fidelização KSC tem 64 aderentes em Portugal, um número considerado estável pela Nex Tyres, pelo que o objetivo da empresa é fazer com os atuais membros da rede se mantenham satisfeitos e continuem a ser os grandes embaixadores da marca Kleber em Portugal.

QUARTZ
ENGINE OIL

O melhor cuidado
do motor para
um desempenho
óptimizado



TotalEnergies



totalenergies.pt