

COM O APOIO:



TEMA 8

Formação técnica e não técnica

O tema da formação é fundamental quando se aborda a gestão oficial. Diríamos mesmo que é crucial e que o mesmo toca em todas as áreas de uma oficina e não apenas na área técnica.

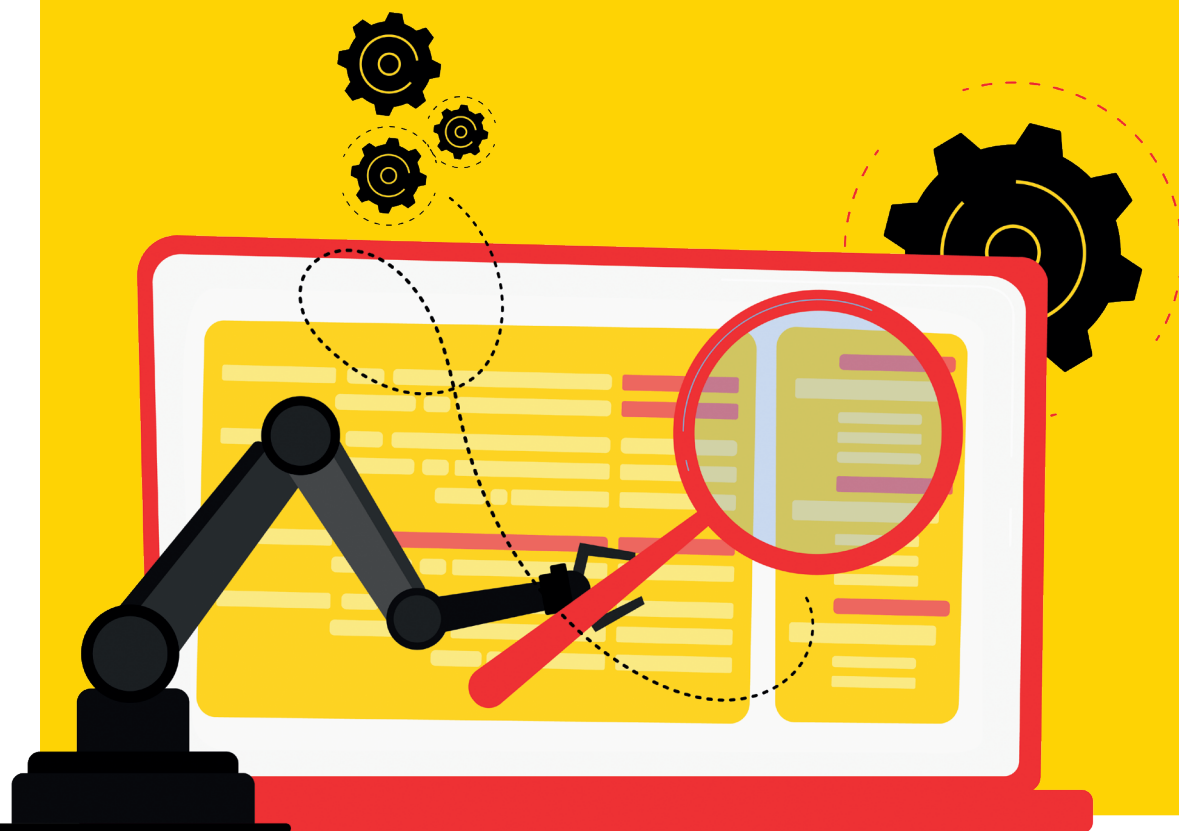
Para muitos responsáveis oficiais até é bem possível que a formação mais premente e essencial de que precisam é mesmo na área não técnica, isto é, necessitam de formação em muitas outras áreas que podem melhorar em muito a performance empresarial da oficina, partindo do pressuposto que tecnicamente efetuam bem o seu serviço.

O ritmo a que a tecnologia automóvel evolui atualmente não é de todo possível que qualquer oficina independente, que se pretenda modernizar e atualizar, não tenha como um dos seus objetivos principais a formação. Mas, tal como temos dito aqui frequentemente, uma oficina é em primeiro lugar uma empresa e, como tal, a mesma tem que ser gerida com conhecimento que se pode obter precisamente por via da formação.

Mas a importância da formação não se fica apenas pela atualização de conhecimentos, mas também pelo potencial que isso traz em termos de competitividade no mercado, ao desenvolvimento de novas competências,

ao aumento das oportunidades de negócio, à diminuição do erro nos serviços, à modernidade, à segurança no trabalho, à confiança que é transmitida ao cliente e a muitos outros fatores que são essenciais para que uma oficina possa ser um estabelecimento competente, organizado e dinâmico.

O que pode ler nas próximas páginas é precisamente alguns tópicos que permitirão a qualquer oficina ter uma consciência mais exata da importância que a formação técnica e não técnica representa para a sua empresa e, sobretudo, no serviço que presta para os seus clientes. ●



1 CULTURA FORMATIVA

Muitos responsáveis oficiais podem ter a noção da importância da formação para a sua organização, mas para que a mesma avance é necessário tentar criar uma cultura formativa. Qualquer mecânico que tenha passado por uma oficina de marca, sabe que a cultura de formação se faz desde o momento em que um mecânico chega a uma oficina (até mesmo antes). O hábito de formação e a constante progressão na carreira por via da formação criam muitas vezes essa cultura e esse hábito. Se todos numa oficina estiverem cientes das suas necessidades de formação e a frequentarem regularmente, ela própria se tornará num “bom” hábito. Ter objetivos de formação, cumpri-los e partilhá-los com os demais profissionais é muito importante para se criar dentro de uma oficina uma cultura de formação, que acaba por se tornar numa crescente necessidade.

2 PLANO DE FORMAÇÃO

Qualquer oficina deve ter um plano de formação que deverá cumprir na íntegra tanto quanto seja possível. Esse plano de formação

que pode ser elaborada em parceria com os seus fornecedores de peças ou com uma entidade de formação, deve prever a constante progressão da formação, incidir nas maiores lacunas da oficina, deve ser regular e constante (para causar hábito), deve envolver todos os funcionários da oficina de uma forma transversal, deve prever a parte da gestão e do atendimento ao cliente, e deve ser permanente ao longo dos anos. Ter um plano de formação ajuda a programar o serviço na oficina e a gerir melhor os recursos humanos na oficina sempre que alguém vai para formação.

3 FORMAÇÃO PRESENCIAL

Não frequente nenhuma formação técnica, sobretudo as de carácter prático, que não seja presencial. A possibilidade de interagir com o formador é fundamental para que a mesma dê resultados palpáveis. Na formação técnica / prática é essencial que o número de formandos seja reduzido para que o formador possa transmitir de forma clara e objetiva a sua mensagem. Formações com muitos formandos normalmente resultam numa grande perda de conteúdo, tornando a formação menos proveitosa. Contudo, não quer dizer que não deva fazer formação técnica não presencial. Aliás, a tendência passa exatamente por aí, pois começam a estar disponíveis cada vez mais conteúdos e formações técnicas não presenciais, mas em que não é precisa intervenção em qualquer equipamento.

4 FORMAÇÃO ONLINE

Decorrente da infelizmente célebre pandemia de Covid 19, a formação online teve um enorme crescimento, permitindo que muitos profissionais pudessem aceder a conteúdos de formação sem qualquer necessidade de sair do local de trabalho. Existem muita formação online, contudo a mesma pode ser síncrona ou assíncrona. A primeira é desenvolvida em tempo real em que o formador está a interagir em direto com os seus formandos, enquanto a segunda é uma formação que está disponível online e que pode ser consultada a qualquer momento, podendo os formandos ter que responder a um questionário para progredirem nessa mesma formação.



Qualquer delas apresenta vantagens e desvantagens, permitindo que a oficina possa adaptar essa formação às suas necessidades, recursos e disponibilidade de tempo.

5 FORMAÇÃO CERTIFICADA

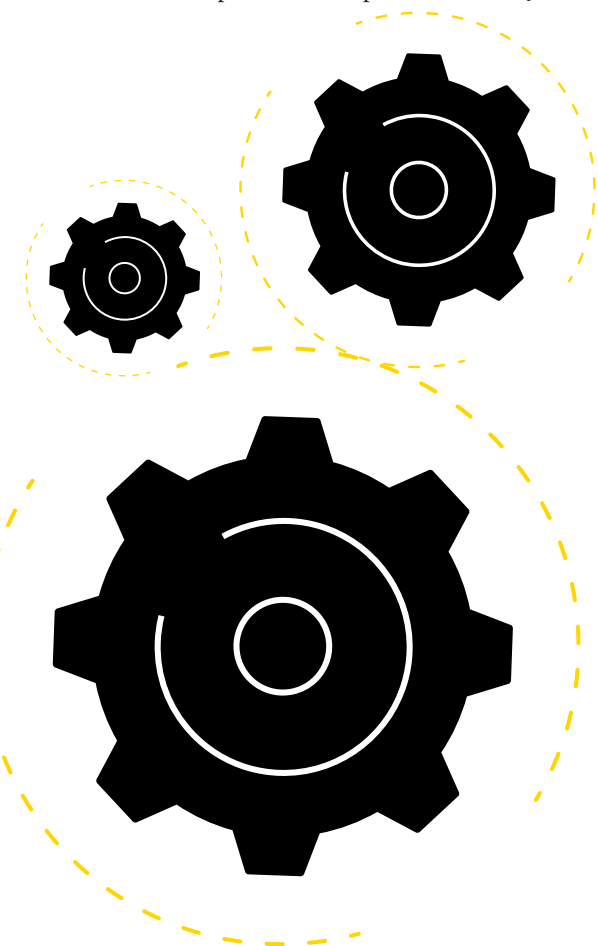
Sempre que avançar com formação faça questão que a mesma seja certificada pela DGERT. Todas as empresas estão obrigados por lei a cumprirem um mínimo de 40 horas de formação contínua, pelo que só as formações certificadas pela DGERT podem garantir o cumprimento dessa regra. Por outro lado, a formação certificada é como que uma garantia de que a mesma é de “qualidade” e de que serve os intuitos a quem a ela recorre. Não quer dizer, mais uma vez, que não exista formação de qualidade que não esteja certificada, mas avalie sempre este detalhe em cada formação que pretenda colocar os recursos humanos da sua oficina.

6 FORMAÇÕES COMERCIAIS

Existem muitos retalhistas que dinamizam com frequência, e com o apoio dos seus fornecedores, diversas formações comerciais. Algumas vezes não se tratam de formações, mas sim de apresentações de produto, que visam outros objetivos (comerciais). Nunca abdique de estar próximo de um fornecedor e de uma formação deste género, nem que seja para recolher informação sobre o mercado ou sobre o desenvolvimento do negócio, que poderá ser útil para a sua oficina. Outras destas formações têm um cunho mais técnico e acabam por ser importantes para atender aos mais recentes desenvolvimentos tecnológicos e assim acompanhar a evolução do mercado.

7 FORMAÇÃO DE GESTÃO

Apesar de ter uma oficina de reparação e manutenção automóvel não se esqueça que uma oficina é uma empresa. Como qualquer empresa,



COM O APOIO:



a mesma deve ser bem gerida e nem todos nascem com vocação para as gerir corretamente. Não esqueça que quando fizer o seu plano de formação não esqueça que é muito importante ter formação em gestão, pelo menos dos dados que mais influenciam a rentabilidade do seu negócio. A formação em gestão ajuda a perceber, a qualquer momento, o estado financeiro da sua empresa, podendo dessa forma tomar medidas mais rapidamente que não influenciem negativamente a sua atividade. Uma oficina estar cheia de serviço não quer dizer que esteja a ser bem gerida ou que seja rentável, por isso ter noções de gestão bem consolidadas vai ajudá-lo muito no dia-a-dia da sua oficina.

8 FORMAÇÃO EM MARKETING

Este item poderia estar incluído no anterior, mas será importante destacá-lo pela especificidade do assunto. A formação em marketing poderá ajudá-lo a melhorar o produto / serviço que oferece ao cliente, a melhor posicioná-lo em termos de preços e a comunicá-lo de uma forma eficaz. Todos estes aspetos são muito importantes de serem avaliados, mas quando toca a comunicar aquilo que fazemos aos nossos clientes devemos saber o que estamos a fazer e com que estratégia estamos a fazê-lo. Uma boa formação em marketing e em comunicação pode ser muito importante para gerar mais serviço à oficina, mas mais vale não ter uma estratégia para esta área do que ter uma má estratégia. Lembre que não existe uma segunda oportunidade para proporcionar uma primeira boa impressão.

9 FORMAÇÃO NO DIAGNÓSTICO

O equipamento de diagnóstico é, nos dias de hoje, a mais importante ferramenta que o mecânico e a oficina têm ao seu dispor. Porém, alguns dados dizem que muitas ofi-

cinas não chegam a explorar nem 30% da capacidade que uma máquina de diagnóstico lhe pode fornecer. Por isso, não compre um aparelho de diagnóstico por catálogo nem porque é caro ou barato. Quando o fizer “obrigue” a que o fornecedor lhe dê umas boas horas de formação do aparelho para que não só se sinta mais à vontade com ele como possa retirar verdadeiramente partido das suas capacidades (que são imensas). A formação no aparelho de diagnóstico é, por isso, fundamental.

10 PLATAFORMAS DE FORMAÇÃO

Muitas marcas de peças disponibilizam às oficinas plataformas técnicas, com muita formação, que normalmente podem ser acedidas via browser, mas também via APP. O nível da informação que estas plataformas disponibilizam varia muito, mas algumas disponibilizam verdadeiros manuais técnicos, que são autênticos compêndios de formação que qualquer um pode aceder e consultar, com a vantagem de estarem sempre disponíveis. Porém, algumas destas plataformas disponibilizam formação assíncrona, mas que obriga a uma avaliação dos conhecimentos para se poder progredir na mesma.

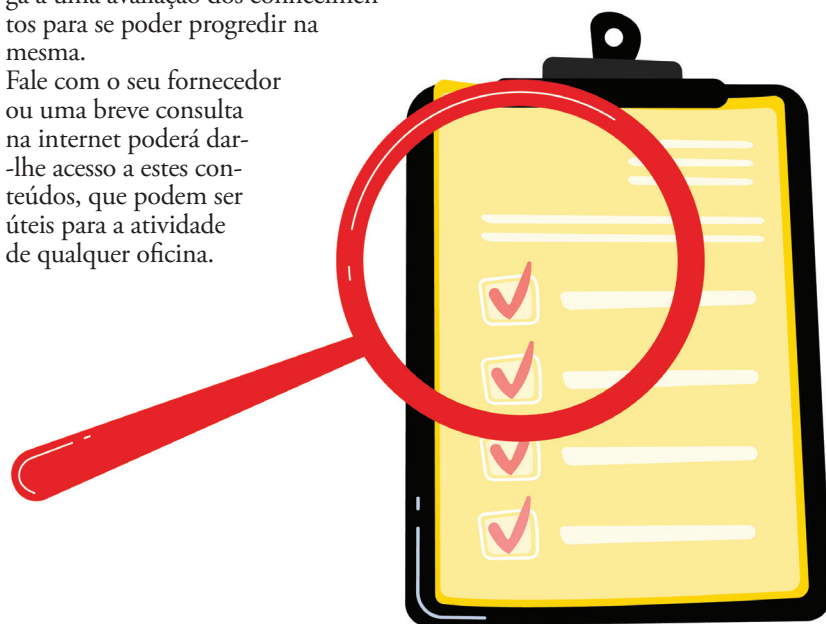
Fale com o seu fornecedor ou uma breve consulta na internet poderá dar-lhe acesso a estes conteúdos, que podem ser úteis para a atividade de qualquer oficina.

11 FORMAÇÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento ao cliente deve pressupor um conjunto de regras e procedimentos que tendem a que o cliente se sinta o mais em casa possível, no momento de se deslocar à oficina. Esse momento é crucial de atendimento ao cliente, quando ele vai entregar o carro ou levá-lo, ou mesmo quando liga para a oficina. Esta formação deve ser dada não só ao rececionista ou a quem tiver essas funções, mas também a todos os outros elementos de uma oficina, nomeadamente nas oficinas mais pequenas.

12 FORMAÇÃO PARA TODOS

A formação tem que ser entendida como desenvolvimento dos recursos humanos que fazem parte de uma oficina. Por isso, quando fizer um plano de formação não se esqueça de incluir todos os mecânicos e demais trabalhadores da sua oficina, pois todos eles devem desenvolver as suas competências. A formação garante uma melhoria da qualidade dos serviços e isso só pode suceder se todos estiverem envolvidos com a formação numa oficina.



10 RAZÕES PARA NÃO ESQUECER DE INVESTIR NA FORMAÇÃO (TÉCNICA E NÃO TÉCNICA)

Uma oficina de automóveis pode implementar diversas estratégias ao nível digital para melhorar sua presença online, alcançar novos clientes e fortalecer o relacionamento com os existentes, mas também para melhorar os seus processos internos. Aqui estão algumas das principais estratégias digitais que uma oficina de automóveis pode considerar:

Investir na formação tanto técnica como a não técnica, é crucial para o sucesso dos mecânicos e demais recursos da oficina, mas também para a própria oficina. Aqui estão 10 razões convincentes para não esquecer de investir na formação:

1. Manter atualizado:
A indústria automóvel está em constante evolução, com novas tecnologias e práticas que aparecem todos os dias. A formação contínua ajuda a manter todos os recursos humanos da oficina atualizados sobre as últimas tendências e avanços que acontecem neste setor.

2. Qualidade do serviço:
A formação técnica melhora a "performance" dos mecânicos que dessa forma podem fornecer um serviço com mais qualidade, resultando em mais certeza na reparação e uma maior satisfação do cliente.

3. Competitividade:
Profissionais bem formados têm uma vantagem competitiva, destacando-se no mercado e isso leva a que os clientes se fidelizem à oficina.

4. Eficiência operacional:
A formação não técnica, como gestão do tempo e habilidades de liderança, melhora a eficiência na execução de tarefas e na gestão da equipa, otimizando as operações da oficina.

5. Redução de erros:
A formação adequada diminui a probabilidade de erros e falhas, resultando em menos desperdício de recursos e de tempo.

6. Credibilidade:
Profissionais bem formados são vistos pelo cliente como mais alguém de maior confiança, aumentando a credibilidade da oficina e construindo relacionamentos duradouros com os clientes.

7. Satisfação do cliente:
A formação não apenas melhora as habilidades técnicas, mas também desenvolve habilidades interpessoais, como comunicação e atendimento ao cliente, o que contribui para a satisfação do cliente.

8. Oportunidades de crescimento:
Investir em formação pode levar a promoções, aumentos salariais e novas oportunidades de carreira.

9. Inovação e criatividade:
A formação encoraja a busca por soluções criativas e inovadoras,

ajudando a resolver problemas de maneiras novas e eficazes.

10. Bem-Estar dos funcionários:
Oferecer formação demonstra o compromisso com o desenvolvimento pessoal e profissional de sua equipa, promovendo um ambiente de trabalho positivo e valorizando os funcionários. No geral, investir na formação técnica e não técnica é um investimento no sucesso a longo prazo da sua oficina, impulsionando a excelência, a produtividade e a satisfação dos clientes, dando ferramentas à equipa para enfrentar os desafios em constante mudança que afetam o setor oficial.

