

COM O APOIO:



TEMA 9

Gestão de peças e stocks

Qualquer oficina de automóveis que queira estar minimamente organizada do ponto de vista funcional tem que atender ao seu stock e a uma correta gestão do stock de peças.

Todos sabemos que com a enorme evolução da distribuição de peças, e com o absurdo de alguns retalhistas fazerem mais de quatro entregas por dia na oficina, muitas oficinas reduziram (por vezes bem abaixo do essencial) o seu stock de peças.

Deixar que a gestão de stocks da sua oficina esteja condicionada pelas entregas de um

qualquer retalhista não nos parece uma boa prática (embora em muitos casos seja relativamente eficaz), até porque as constantes falhas que existem em termos de peças, poderá condicionar o serviço e, com isso, acarreta atrasos na entrega do carro ao cliente e o cliente só está interessado em saber se o seu carro está pronto a horas ou não!!!

Temos visitado centenas de oficinas e o que vemos em muitas delas é uma grande desorganização do stock, algumas nem espaço têm previsto para isso e, quando têm, é muitas vezes partilhado com um espaço de arrumações.

Não esquecer também de fazer um inventário de stock regularmente, pois rapidamente poderá estar a perder mais dinheiro do que aquele que imagina. Para isso, um bom software de gestão, poderá ajudar a reduzir ineficiências ao nível dos stocks e rentabilizar um pouco mais a oficina.

O que é que deve ter em stock na oficina, que produtos são essenciais, como os gerir corretamente, e como tornar isso uma atividade também ela rentável dentro da oficina, são algumas das dicas que lhes vamos deixar neste nono tema da GESTÃO OFICINAL. ●



1 SOFTWARE DE GESTÃO

Transversal a quase todos os temas da gestão oficial, também a gestão de stock e de peças, para ser feita corretamente, deve estar suportada por um bom software de gestão. Tal software poderá dar diversa informação essencial, como o que está em stock na oficina a qualquer momento, consumos de peças, componentes, consumíveis, etc. Do software de gestão podemos ficar a conhecer qualquer momento a rentabilidade efetiva que cada oficina está a tirar das peças que comercializa e, dessa forma, poder ajustar os seus preços para os clientes. Uma oficina moderna não pode deixar de ter um bom software de gestão também para “tratar” do negócio das peças dentro da oficina.

2 CLASSIFICAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

O espaço de stock de peças, por mais pequeno que seja, deve estar organizado e ter uma determinada lógica funcional que permita à oficina ser eficiente neste aspeto. As peças (óleos, consumíveis, etc) devem estar classificadas e organizadas consoante a rotatividade que têm na oficina, isto é, quantas vezes por dia ou por semana aquela peça é vendida. Muitas outras classificações podem ser dadas às peças, o que interessa é que exista um sistema de classificação e organização que todos conheçam para se tornar simples o seu manuseamento e utilização.

3 RESPONSÁVEL DE PEÇAS

Quantos mais funcionários a oficina tiver menos pessoas devem aceder ao stock. O ideal é que uma oficina possa ter um responsável pelas peças, o que quer dizer, que apenas uma pessoa terá a responsabilidade de fornecer os pedidos da oficina entregando a peça ao funcionário ou no local de trabalho do funcionário onde está a ser feita a reparação. A existência de um responsável de peças evita alguns dos tradicionais problemas que surgem sempre que diversas pessoas têm acesso ao mesmo. Um responsável de peças, normalmente tem a responsabilidade de gerir o stock, fazer as encomendas de peças e tudo o que tenha a ver com

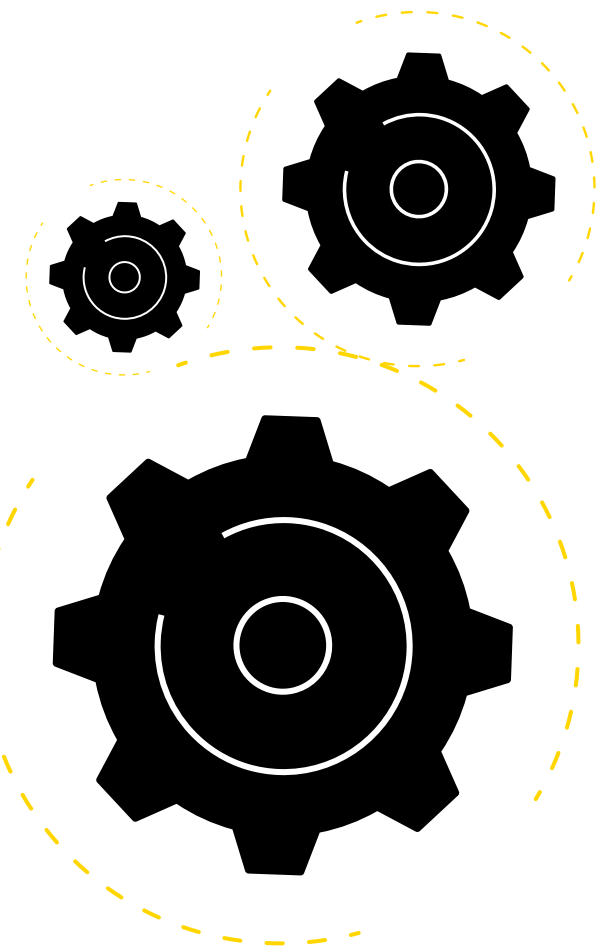
as peças. Ter um responsável pelas peças é uma excelente medida de gestão, que pode poupar muito dinheiro à oficina.

4 TENHA UM BOM RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Parece uma situação óbvia, mas ter um bom relacionamento com dois ou três fornecedores preferenciais é muito importante quando estamos a falar das peças. O que é que isso influencia a gestão de stocks? Muito, pois o fornecedor se for de confiança e tiver bem informatizada a sua gestão de peças, poderá dar reportes de consumo ao responsável da oficina alertando para algumas situações. Uma casa de peças pode saber mais sobre o consumo de peças de uma oficina que a própria oficina.

5 NÃO DANIFIQUE A CAIXA

Quando receber as peças para as montar no automóvel o mecânico nunca deve inutilizar a caixa. No caso de haver uma reclamação da peça ou uma devolução porque a peça não era a pretendida, a devolução pode ser feita com a caixa original e garante à casa de peças que a pode voltar a colocar em stock no seu estado original. Por certo que nenhuma oficina gosta de receber uma peça com a caixa danificada, mesmo que a peça esteja como nova.



COM O APOIO:



6 PEDIDO E DEVOLUÇÕES

Existem práticas completamente abusivas das certas oficinas que para o mesmo serviço pedem peças a 3 ou 4 casas de peças (a que entregar primeiro... vende). Evitar esta prática é não só de elementar respeito pelo parceiro (casa de peças) como configura uma prática de gestão que lhe traz custos acrescidos (nem que seja de tempo), quer no momento do pedido, quer no momento da devolução. Também não faz qualquer sentido devolver peças quando as mesmas são de elevada rotação na oficina, pelo que as mantendo em stock evita um segundo e um terceiro pedido, logo está a poupar tempo e dinheiro.

Outro aspeto que não deve esquecer é que já existem fornecedores a taxar as devoluções indevidas ou, pelo menos, a limitar o número de devoluções por mês.

7 UTILIZE AS PLATAFORMAS B2B

Sabemos que são cada vez mais as oficinas que utilizam plataformas B2B para adquirir peças, mas existe ainda uma enorme relutância de muitos responsáveis officinais em solicitar as peças que necessita por esta via. Utilizar as plataformas B2B, permite diminuir o erro do pedido (por via de uma melhor identificação), permite à oficina poupar tempo,

permite organizar melhor o serviço e permite fazer uma melhor gestão das peças, das compras e do stock.

8 FAZER VENDAS DE "PRODUTOS"

Algumas oficinas já o fazem e com sucesso. Muitos clientes gostam, depois da manutenção, efetuar certos e determinados serviços no seu carro. No momento em que o cliente está na oficina, mostre-lhe que poderá também vender-lhe um conjunto de consumíveis que lhe permitirão fazer algumas operações de limpeza no seu próprio carro, bem como alguns acessórios e componentes (luvas, ambientadores, etc.). Trata-se de uma boa medida de gestão de stock, pois poderá trazer um rendimento adicional (com margens muito interessantes) à oficina.

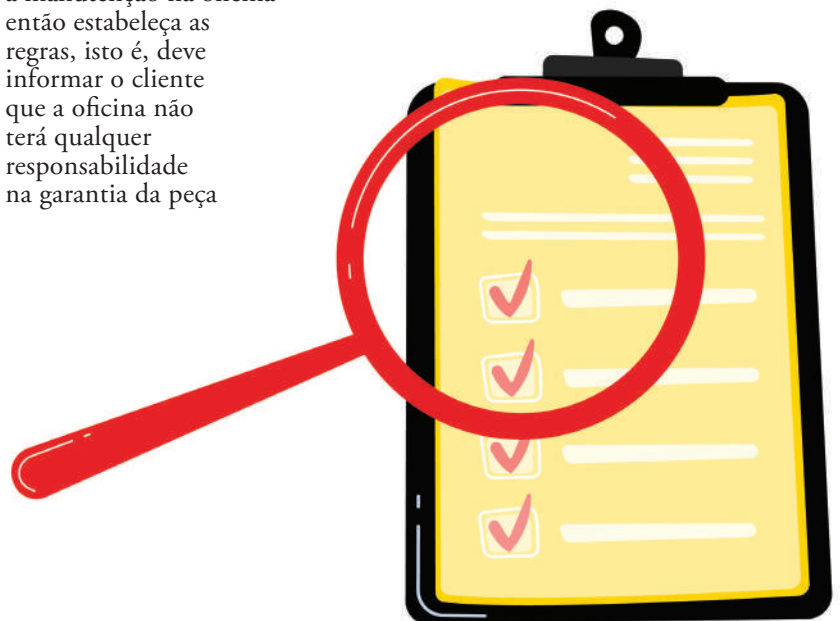
9 E SE O CLIENTE TRAZ AS PEÇAS?

É um tema muito polémico na oficina, mas que começa a ser cada vez mais uma tendência por via das muitas plataformas de peças online que existem. Se aceitar que o cliente traga as peças para fazer a manutenção na oficina então estabeleça as regras, isto é, deve informar o cliente que a oficina não terá qualquer responsabilidade na garantia da peça

ou da possibilidade da peça não ser a adequada para a manutenção a fazer e, dessa forma, poder atrasar ainda mais a manutenção e aumentar o custo da mesma. Estabeleça também que se o cliente trazer as peças o custo de mão-de-obra é muito mais alto.

10 APROVEITAR AS CAMPANHAS

Em função dos consumos e da tipologia de serviços que uma oficina faz pode ser recomendável investir um pouco de capital em ter determinadas peças em stock, nomeadamente peças de valor mais elevado e de rotação média. Porém, estar atento às campanhas dos seus fornecedores habituais é sempre muito importante pois essas compras poderão resultar em níveis de faturação mais altos (maiores margens na comercialização). Estar atento às campanhas sazonais, para aumentar o stock em determinados produtos de elevado consumo em épocas específicas do ano (escovas no final do verão) é uma boa medida de gestão.



ASPETOS A NÃO ESQUECER NA GESTÃO DE PEÇAS E DE STOCKS

1. Software de Gestão de Stock:

Utilize um sistema de software dedicado para o controlo de peças e stock. Isso facilitará o acompanhamento das quantidades em stock, as entradas e saídas, e ajudará a prever quando será necessário reabastecer.

2. Classificação e Organização:

Classifique e organize as peças de forma lógica e intuitiva. Use códigos, etiquetas ou categorias para facilitar a localização rápida das peças quando necessário.

3. Controlo de Stock Regular:

Faça auditorias periódicas ao stock para verificar se os números coincidem com o que está registado no sistema. Isso ajuda a evitar perdas e erros.

4. Stock Mínimo e Máximo:

Defina níveis de stock mínimo e máximo para cada peça. Isso ajuda a evitar a falta de peças essenciais e também evita o excesso de stock, que pode resultar em capital preso.

5. Fornecedores de Confiança:

Estabeleça relações sólidas com fornecedores de confiança que ofereçam peças de qualidade e entregas pontuais. Isso reduzirá a probabilidade de problemas de disponibilidade de peças.

6. Previsão de Procura:

Analise históricos de vendas para prever a procura futura. Isso pode ajudar a planear as compras e evitar a falta de peças em momentos críticos.

7. Gestão de Prazos:

Tenha um sistema de controlo de prazos eficaz para acompanhar as datas de entrega das peças encomendadas. Isso permite que se prepare para o trabalho a ser feito.

8. Formação da Equipa:

Certifique-se de que a sua equipa está bem formada na utilização do sistema de gestão de stock e entenda a importância da gestão de peças para o sucesso da oficina.

9. Controlo de Qualidade:

Verifique a qualidade das peças recebidas e implemente um sistema para lidar com peças defeituosas ou com referências incorretas.

10. Política de Devoluções:

Tenha uma política clara de devolução de peças não utilizadas ou com defeito. Isso evita que peças desnecessárias ocupem espaço no stock.

11. Acompanhamento de Custos:

Mantenha um registo detalhado dos custos associados ao stock, incluindo armazenamento, seguro e depreciação. Isso ajuda a tomar decisões informadas sobre quais peças manter em stock.

12. Feedback dos Clientes:

Ouçá os clientes e leve em consideração as suas necessidades e preferências ao escolher quais peças manter em stock.

13. Melhoria Contínua:

Esteja sempre aberto a melhorias. Avalie regularmente a sua estratégia de gestão de peças e stock e faça ajustes conforme necessário.

Uma gestão eficaz de peças e stock não apenas melhora a eficiência operacional de uma oficina de automóveis, mas também contribui para a satisfação do cliente e o crescimento do negócio. Portanto, é um aspeto crítico que deve ser constantemente aprimorado e otimizado.

