

COM O APOIO:



## TEMA 3

# QUALIDADE DA REPARAÇÃO

Quais são os fatores que mais influenciam a qualidade da reparação? Diremos que não existe apenas um fator, mas sim uma série de fatores que concorrem para essa finalidade, uns mais importantes que outros, mas que a todos eles uma oficina deve estar atenta para garantir aquilo que é mais importante numa oficina: a qualidade da reparação.

O negócio oficial é uma atividade que se baseia muito na confiança que o cliente tem na oficina para lhe reparar bem o problema que tem no seu carro. Portanto, se existem

outras coisas que possam correr menos bem ao nível do atendimento, do orçamento, da limpeza, da (des)organização da oficina, etc., existe uma que nunca pode correr mal e arrasa de vez com a confiança que o cliente tem na oficina, que é a reparação ficar bem feita. Se o cliente vai a uma oficina para resolver um problema com o seu carro, esse problema tem que ficar resolvido. Se o cliente regressa de pronto, com o mesmo problema, então é porque a oficina cometeu uma falha que afetou a qualidade da reparação.

Não quer isso dizer que a oficina não pode errar.

Errar é humano e os mecânicos são humanos, mas quando se erra o melhor mesmo é assumir de pronto o erro e nunca tentar justificá-lo. Por outro lado, se o objetivo profissional de qualquer oficina é reparar carros, então o tema da qualidade da reparação assume fulcral importância, pois será sempre ela que irá ditar o sucesso da operação de cada oficina.

Neste 3º capítulo do especial sobre GESTÃO OFICINAL vamos dar-lhe algumas dicas que não deverá esquecer para conseguir obter o máximo de qualidade na reparação e, com isso, satisfazer sempre o seu cliente. ●



## 1 **PROFISSIONAL COMPETENTE**

Como temos vindo de forma insistente a divulgar, a formação técnica é fundamental para qualquer profissional da mecânica ou da reparação. É ela que garante que um profissional esteja mais apto a corresponder a qualquer tarefa técnica que tenha pela frente. Mas um profissional competente é também aquele que tenha a humildade suficiente para perceber que não pode ou não sabe resolver tudo e, por isso, solicitar ajuda ou apoio no momento certo é muito importante para a correta e talvez mais rápida resolução

do problema. A partilha de conhecimento entre profissionais torna cada profissional mais competente.

## 2 **OUVIR O CLIENTE ATENTAMENTE**

Fundamentalíssimo a qualquer atividade técnica é saber escutar, antes de mais, o cliente. Não quer dizer com isso que o cliente lhe possa transmitir todas as informações daquilo que necessita para o seu carro, mas nos casos em que a visita à oficina vai muito além de uma mera manutenção é preciso sempre questionar a razão objetiva pela qual o cliente trouxe o seu carro à oficina. Daqui pode depender e muito a qualidade da reparação.

## 3 **A IMPORTÂNCIA DA RECEÇÃO**

Juntamente com o ponto 2, decidimos destacar ainda mais a importância da receção, no momento em que o carro chegou à oficina. Nesse momento é fundamental efetuar um pré-exame ao veículo, sempre na presença do cliente, identificando e documentando todos os danos que possam existir. Acredite que isto pode resolver pequenos problemas futuros, nomeadamente com aqueles clientes que implicam com tudo.

Nesse mesmo momento deve informar o cliente sobre os trabalhos previstos, e fornecer uma estimativa para a realização dos mesmos, quer em termos de tempo, quer em termos de custo. Deve sempre ressaltar, neste momento, que caso algum outro problema for encontrado que o cliente será contactado para decidir sobre a sua resolução.

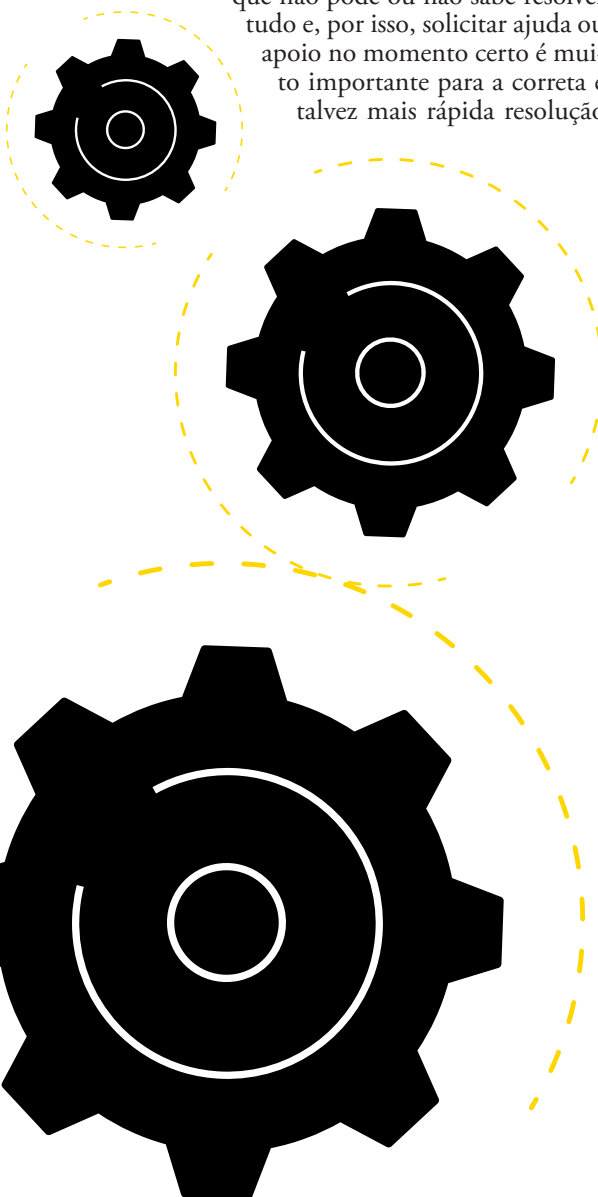
## 4 **RECORRER A PLATAFORMAS TÉCNICAS**

Não se entende, nem se compreende, que uma oficina, nos dias de hoje, não aceda com muita regularidade às plataformas de dados técnicos. O nível de desenvolvimento e especificação das plataformas técnicas permite

que o técnico possa resolver qualquer problema de forma mais rápida (muito mais rápida por vezes), mas acima de tudo efetua-la conforme mandam as boas práticas oficinais, isto é, com a certeza que o está a fazer da melhor forma possível. O detalhe e a profundidade técnica dos dados destas plataformas garantem a qualquer oficina uma efetiva resolução do problema na grande maioria dos casos, sendo que o custo dessa informação é baixo face aos proveitos que traz.

## 5 **IDONEIDADE**

Aqui está um tema muito crítico para qualquer oficina. A idoneidade é importante porque se refere à capacidade de uma oficina agir com integridade, ética e confiança. Para ser considerada idónea, a oficina tem que ser vista como confiável e capaz de cumprir as suas obrigações e responsabilidades de forma justa e honesta. Como se constrói a idoneidade? Em todos os momentos, desde que o cliente leva o carro à oficina até que o vai buscar. Para além de uma boa receção e de um bom serviço (qualidade na reparação), um dos bons exemplos é mostrar as peças que foram substituídas no carro ao cliente no momento em que vier buscá-lo. Outro exemplo, é no orçamento especificar, com o maior detalhe possível, o tipo de peça, a marca da peça, o seu valor e o tempo investido naquele serviço. Lembre-se que quanto mais informação passar ao cliente, mais se poderá defender num eventual problema futuro. Não se esqueça de construir.



COM O APOIO:



## 6 A PEÇA ADEQUADA

A qualidade da reparação depende muito da qualidade das peças que coloca no carro do seu cliente. Parece uma verdade de “la palice” é certo, mas nunca deve esquecer que o barato saiu caro. No orçamento poderá dar sempre duas ou três hipóteses ao cliente. Um deles é o orçamento com peças de origem (insuspeitas quanto à sua qualidade pois são peças de origem na perspetiva do cliente), outro é o orçamento com peças IAM de primeira linha ou de segunda linha. Explique sempre ao cliente as vantagens e desvantagens de cada uma das situações, pois dessa forma partilha com ele parte da responsabilidade no material que colocou no carro do seu cliente. Um exemplo flagrante acontece nos pneus: uma marca premium de pneus é sempre melhor que as outras não premium. Se souber explicar bem ao cliente as vantagens de um pneu premium, na maioria das vezes a opção do cliente é sempre por este tipo de pneu. Não se esqueça que a oficina é a principal prescritora da peça!!!

## 7 CUMPRIR PRAZOS

A qualidade da reparação também pode depender muito do cumprimento dos prazos da manutenção ou reparação. O cliente não gosta que o seu carro esteja na oficina e se isso acontecer para lá do que está estipulado pior ainda, pois o cliente acaba por arranjar mais defeitos ou problemas do que aqueles que tinha. Uma boa receção e uma boa orçamentação daquele serviço, permite definir com mais precisão o prazo de entrega ao seu cliente... que deve sempre cumprir. Se não cumprir, a oficina deve assumir a responsabilidade e explicar de forma detalhada e sem desculpa a razão do atraso.

## 8 MOBILIDADE

Embora não influencie diretamente na qualidade da reparação, acaba por contribuir para que a oficina possa fazer o seu trabalho de for-

ma mais pausada e criteriosa. Estamos a falar na garantia de mobilidade que deve dar ao seu cliente. Se o cliente deixa o carro na oficina e lhe for dada uma solução de mobilidade (carro de aluguer, TVDE, veículos de substituição ou táxi) ele sabe que já não depende do seu carro para se deslocar e assim não faz tanta pressão sobre a oficina para que o serviço seja efetuado tão rapidamente.

## 9 A FERRAMENTA E O EQUIPAMENTO CERTO

Algo que influencia muito a qualidade da reparação é a utilização da ferramenta certa. Quem quer reparar carros com profissionalismo não pode remediar na ferramenta e nos equipamentos, nomeadamente quando estamos a falar em ferramenta técnica que é cada vez mais necessária para efetuar determinadas operações. Se não tem a ferramenta certa para efetuar determinado serviço o melhor mesmo é assumir perante o cliente que a oficina não efetua aquele tipo de serviço.

## 10 FATURA DISCRIMINADA

Se a oficina nada tem a esconder em relação ao serviço que acabou de fazer deve entregar ao cliente a fatura o mais detalhada possível. Esta informação é útil não só para credibilizar o serviço que foi efetuado, como é uma importante informação para a relação futura com aquele cliente e com o seu veículo. No caso de existirem outros serviços a fazer no futuro (que o

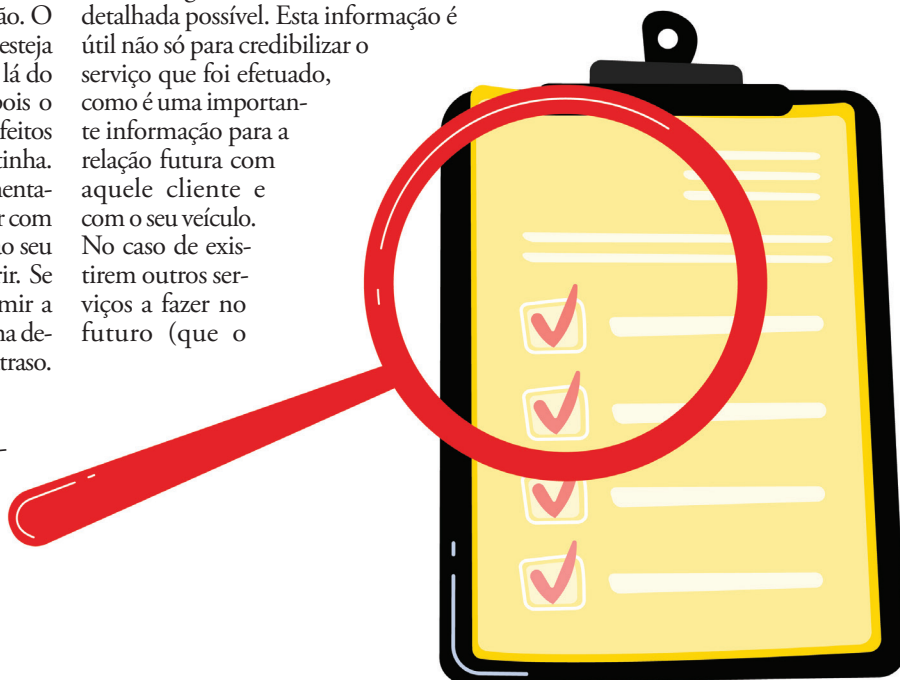
cliente não tenha aceite nesse momento) deixe-lhe também essa informação e o prazo em que a deve realizar. Com isto, credibiliza o seu serviço.

## 11 ENSAIO DA VIATURA

Não deve entregar nenhum veículo, depois de uma manutenção ou reparação, sem fazer primeiro um teste de estrada. Não há nada pior que um cliente regressar à oficina momentos depois de ter saído de lá!!! Um teste de estrada, criterioso e objetivo, garante que o serviço foi corretamente efetuado e que o veículo está pronto para ser entregue ao cliente.

## 12 ENTREGA DO CARRO

Não realize nenhum serviço, sobretudo se tiver que entrar no habitáculo do automóvel durante a reparação, sem o proteger com capas no volante, bancos e manete da caixa de velocidades. No momento da entrega do veículo, perante o cliente, retire todos esses elementos. Nesta mesma fase é altura de aconselhar o cliente sobre eventuais trabalhos a realizar no futuro. Só mais uma coisa: não se esqueça de entre 24 e 48 horas contactar o seu cliente, perguntando-lhe se o veículo está em perfeitas condições.



# 15 NOTAS

# A NÃO ESQUECER

## PARA UMA REPARAÇÃO DE QUALIDADE

**1. Diagnóstico preciso do problema:** É fundamental que o mecânico identifique corretamente o problema do veículo antes de começar a reparação.

**2. Uso de peças de qualidade:** O uso de peças de qualidade é importante para garantir a durabilidade e confiabilidade da reparação.

**3. Ferramentas adequadas:** Os mecânicos precisam ter as ferramentas certas para realizar a reparação corretamente e com segurança.

**4. Atenção aos detalhes:** O mecânico deve prestar atenção aos detalhes e garantir que cada aspecto da reparação seja concluído com precisão.

**5. Habilidade técnica:** A habilidade técnica é essencial para garantir que a reparação seja concluída corretamente.

**6. Testes de qualidade:** É importante realizar testes de qualidade após a reparação para garantir que o veículo esteja a funcionar corretamente.

**7. Uso de equipamentos de proteção:** Os mecânicos devem usar equipamentos de proteção, como luvas e/ou óculos de proteção, para garantir sua segurança durante a reparação.

**8. Limpeza e organização:** A área de trabalho deve ser mantida limpa e organizada para garantir um ambiente de trabalho seguro e eficiente.

**9. Comunicação clara:** A comunicação clara entre o mecânico e o proprietário do veículo é importante para garantir que as expectativas sejam atendidas.

**10. Respeito pelos prazos:** O mecânico deve cumprir os prazos estabelecidos para a conclusão da reparação.

**11. Garantia do serviço:** O mecânico deve oferecer garantia para o serviço prestado, para dar tranquilidade ao proprietário do veículo.

**12. Respeito às normas de segurança:** O mecânico deve seguir as normas de segurança para garantir um ambiente de trabalho seguro.

**13. Uso de técnicas avançadas:** O uso de técnicas avançadas pode ajudar a melhorar a qualidade da reparação.

**14. Formação contínua:** Os mecânicos devem procurar formação contínua para manter-se atualizados sobre as melhores práticas e técnicas de reparação.

**15. Atendimento ao cliente:** O mecânico deve fornecer um atendimento ao cliente amigável e profissional para garantir a satisfação do proprietário do veículo.

