

COMO MONTAR?

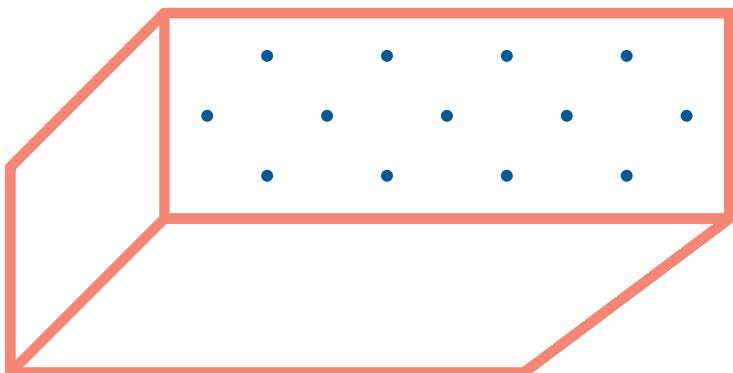
UMA
OFICINA
MECÂNICA



www.sebraeatende.com.br

SUMÁRIO

Apresentação do Negócio	6
Localização	7
Exigências legais	8
Estrutura e pessoal (equipe e equipamentos)	9
Matéria-prima e mercadorias	14
Investimento e Capital de Giro	15
Canal de Distribuição	16
Aggregação de valor	16
Divulgação	18
Informações tributárias	18
Dicas de Negócios	20
Bibliografia	21



IDEIAS E OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS

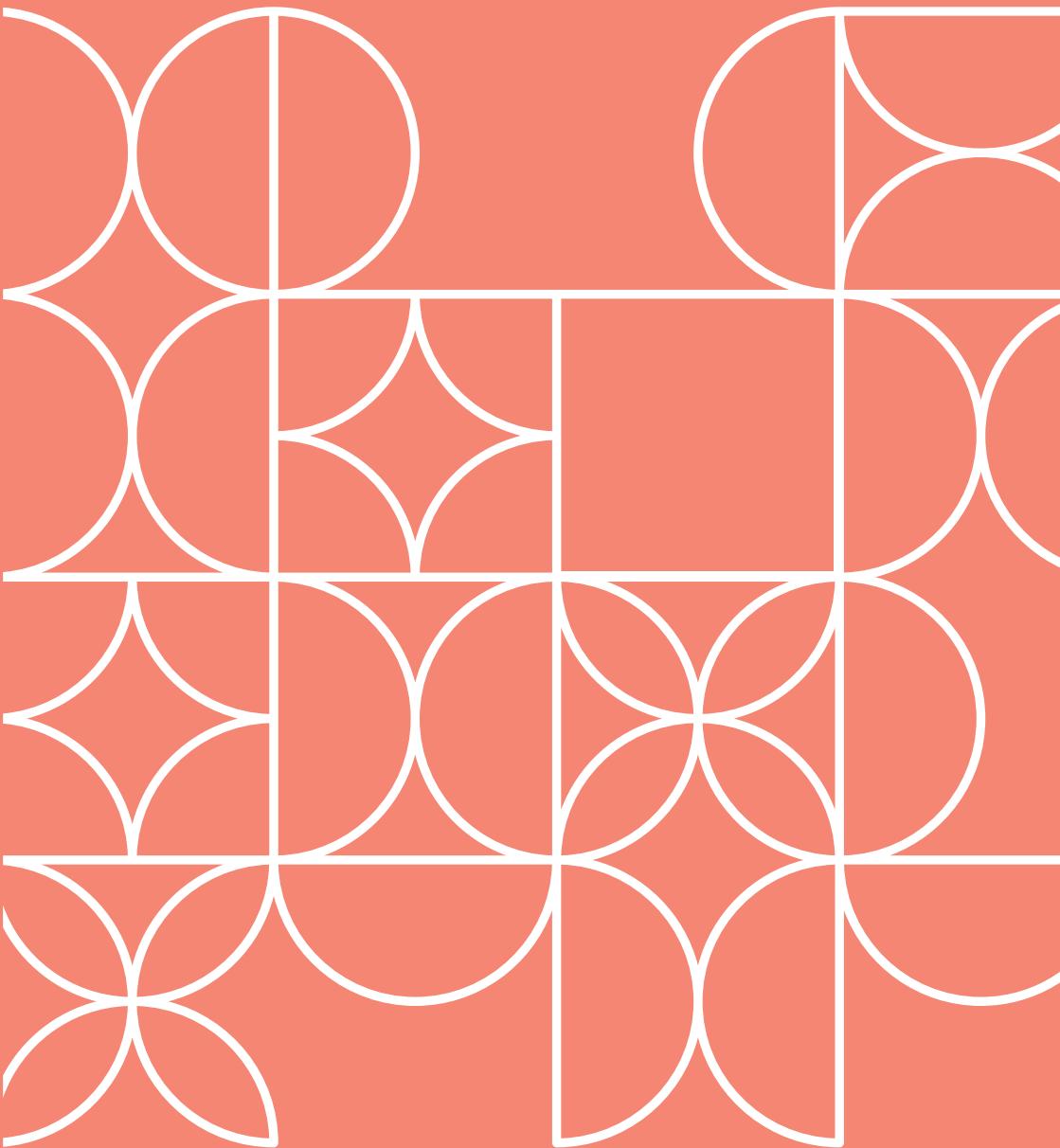
Quer se tornar um empreendedor mas não sabe por onde começar?

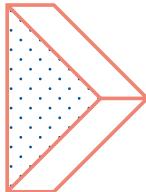
Esta Série é para quem quer descobrir as melhores ideias de negócios lucrativos.

A Série Como Montar traz um perfil de diversos ambientes de negócios para quem está em busca de oportunidades para empreender, apresentando uma visão geral de como cada segmento se posiciona no mercado, quais as variáveis que os afetam, como elas se comportam, qual a estrutura, equipamentos e pessoal para composição do negócio, oferecendo as informações necessárias sobre como fazer o seu empreendimento acontecer na prática.

Mas atenção, futuros empresários: as cartilhas desta Série não substituem o Plano de Negócio. Para elaborá-lo, procure o Sebrae. Dispomos de uma grande variedade de soluções em apoio ao pequeno empreendedor.

Consulte regularmente o site www.sebraeatende.com.br, descubra quais programas podem atender melhor às necessidades do seu negócio e comece hoje mesmo a colocar em prática tudo que aprendeu.



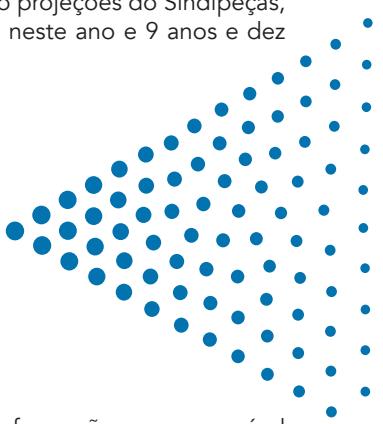


APRESENTAÇÃO DO NEGÓCIO

Com 44,8 milhões de carros no país, uma frota que não para de crescer, o mercado automotivo está em constante expansão e oferece diversas oportunidades para quem deseja empreender. Apenas no primeiro semestre de 2019 novas 1,55 milhões de unidades de veículos passaram a circular pelas ruas e avenidas brasileiras.

Mas não só de carros novos é feita a frota de veículos do Brasil. Apesar do aumento do número de veículos, a idade média também cresce, segundo projeções do Sindipeças, a idade média da frota, deve alcançar 9 anos e oito meses neste ano e 9 anos e dez meses em 2020.

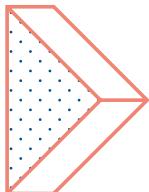
É nesse cenário que a criação de oficinas mecânicas se mostram favoráveis. Depois do tempo médio de três anos de garantia através das concessionárias, a procura por oficinas mecânicas para reparos necessários é praticamente inevitável.



Paralelo ao avanço da internet e a facilidade de acesso às informações, cresce o nível de exigência dos consumidores, seja sobre a qualidade do serviço, valor e até mesmo sobre a responsabilidade social e ambiental das empresas.

Limpa e organizada, a oficina mecânica atual deve ir além na oferta de consertos ou reparos, contando com serviços de qualidades, aliados a transparência nas informações e eficiência. Entre os serviços mais procurados podemos citar:

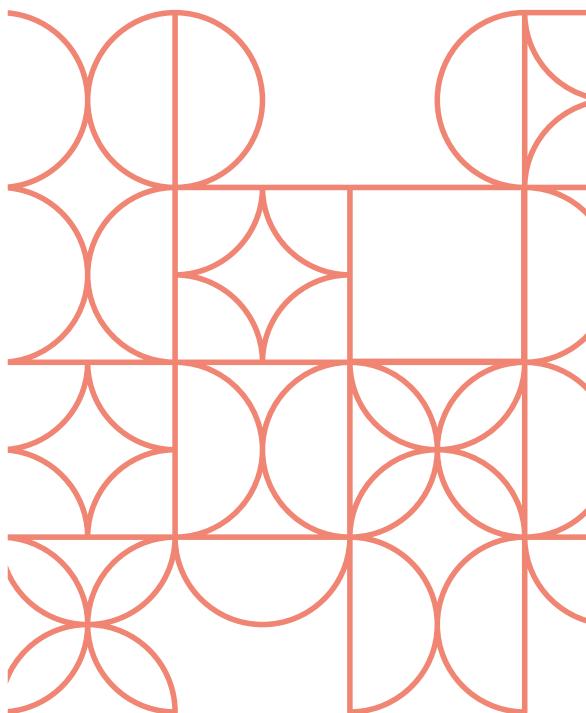
- *Troca de Óleo e Lubrificantes;*
- *Alinhamento e Balanceamento;*
- *Regulagem de Motores;*
- *Sistemas de direção;*
- *Ar-condicionado;*
- *Escapamento;*
- *Direção Hidráulica;*
- *Sistemas eletrônicos.*



LOCALIZAÇÃO

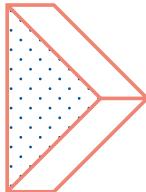
A localização do ponto comercial é uma das decisões mais relevantes para uma loja desse nicho. Deve-se considerar, para a escolha do local, a densidade populacional, o perfil dos consumidores, a concorrência, os fatores de acesso e locomoção, a visibilidade, a proximidade com fornecedores, segurança e limpeza.

Mas, antes de se definir por um imóvel para abertura e montagem do seu negócio, deve-se observar os seguintes detalhes:



- Certifique-se de que o imóvel em questão atende às suas necessidades operacionais quanto à localização, capacidade de instalação, características da vizinhança, e se é atendido por serviços de água, luz, esgoto, telefone, etc.;
- Avalie as comodidades que possam tornar mais atrativa e conveniente à presença dos frequentadores, tais como facilidade de acesso e estacionamento para clientes;
- Cuidado com imóveis situados em locais sujeitos a inundações ou próximos às zonas de risco;
- Atente para os aspectos de acesso e acessibilidade dos clientes;
- Avalie as condições de conservação e segurança do imóvel, bem como os aspectos legais e de zoneamento urbano junto à prefeitura.





EXIGÊNCIAS LEGAIS

A abertura da empresa envolve uma série de providências. Para não atrasar a inauguração, recomendamos a contratação de um profissional de contabilidade, que possa proceder com a elaboração dos atos constitutivos e auxiliar o empresário na definição da forma jurídica mais adequada para o seu projeto.

O registro de uma empresa é similar a um processo, sendo composto pelas seguintes etapas:

- Registro na Junta Comercial;
- Inscrição na Secretaria da Receita Federal para número do CNPJ;
- Registro na Secretaria Estadual da Fazenda;
- Inscrição na prefeitura do município para obtenção do alvará de funcionamento;
- Enquadramento na Entidade Sindical Patronal;
- Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”;
- Solicitação de Licença do Corpo de Bombeiros Militar para funcionamento.

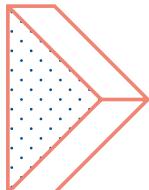
Passo a Passo para a abertura de uma empresa:

- Passo 1 - Registro na Junta Comercial
- Passo 2 - Obtenção do NIRE (Número de Identificação do Registro de Empresa)
- Passo 3 - Obtenção do CNPJ
- Passo 4 - Obtenção do Alvará de Funcionamento
- Passo 5 - Definição do Sistema Tributário
- Passo 6 - Providências relacionadas à Previdência e dos documentos fiscais

Toda oficina mecânica deve obrigatoriamente contar com a licença ambiental. Instituída pela Lei Federal 6.938/81 e Resolução nº 237, de 19 de dezembro de 1997, está relacionado principalmente às emissões atmosféricas sejam ruídos, fumaça ou outras, ao uso de pistola de pressão para pinturas, sobre disposição de resíduos sólidos e efluentes líquidos, a exemplo de óleo e graxa.

Em geral, as exigências do licenciamento ambiental se relacionam a adequação do empreendimento à legislação e às normas técnicas vigentes.

Atenção: a lista de documentos pode variar, por isso consulte o órgão ambiental competente do seu estado, município ou distrito e certifique-se de que possui todos os documentos necessários. Além disso, todas as licenças ambientais incluem condições de validade (condicionantes ou restrições técnicas) gerais e específicas que são citadas no documento de licença.



ESTRUTURA E PESSOAL (EQUIPE E EQUIPAMENTOS)

A abertura de uma oficina mecânica não implica na compra de todos os equipamentos de forma imediata, é possível começar aos poucos e investir gradativamente. A estrutura está relacionada diretamente aos serviços realizados e necessita de espaço que acomode, veículos, equipamentos e peças de reposição. O imóvel pode ser dividido em sala de espera, escritório, almoxarifado, área de reparação, banheiros, e vestiários para funcionários.

Além de acomodar os automóveis a área de reparação deve possibilitar a circulação das máquinas e dos funcionários, sinalização de segurança, instalação de equipamentos de proteção coletiva e individual, armários e painéis de organização, lixeiras identificadas para cada tipo de resíduo sólido, equipamentos de primeiros socorros, entre outros.

Todo o espaço deve ser limpo e organizado. Pisos, paredes e mesmo o teto devem ser livres de mofos, rachaduras, infiltrações e descascamentos. A escolha do piso deve considerar a necessidade de resistência e durabilidade dado o alto tráfego de veículos no local. O suporte de um profissional qualificado, pode ajudar o empreendedor na definição das alterações necessárias para garantir o melhor layout, ventilação, iluminação, além da ergonomia. A estrutura deve ser pensada para garantir uma boa experiência para os clientes e colaboradores.

A escolha dos profissionais deve ser seletiva, pois do atendimento e serviço prestado por eles, dependem a satisfação e o retorno do cliente. Apesar do número de colaboradores estar relacionado ao porte do empreendimento, as seguintes funções devem ser preenchidas na sua equipe:

- **Proprietário:** Do atendimento, ao acompanhamento da realização dos serviços, o proprietário deve ter conhecimento sobre gestão e sobre responsável pelo atendimento aos clientes e acompanhamento da prestação dos serviços. É importante que o empreendedor tenha conhecimento da gestão do negócio, do processo produtivo e do mercado, podendo assim, atuar nos procedimentos mais delicados e acompanhar as atividades administrativas;
- **Administrativo/atendente:** responsável pelas atividades administrativas, financeiras, além do controle de estoque e o agendamento dos serviços, esse profissional deve ser educado e prestativo, representando a imagem da oficina perante o público externo.

Outras funções que serão preenchidas a depender da especialidade da empresa serão:

- **Mecânico:** Além da especialização técnica em veículos automotores, esse profissional deve possuir conhecimento técnico, noções gerais de física, matemática e informática para veículos.
- **Electricista:** Com especialização técnica em elétrica automotiva, deve ter conhecimento técnico, noções gerais de componentes elétricos e eletrônicos e circuitos elétricos;
- **Alinhador e balanceador:** Com especialização técnica em alinhamento e balanceamento automotivo, deve possuir conhecimento de sistemas de direção, procedimentos de montagem e desmontagem e técnicas de ajustagem.

É fundamental que os colaboradores envolvidos diretamente nos consertos trabalhem com metodologia garantindo a eficiência e eficácia do trabalho. Uma equipe de profissionais competentes, aliado a qualidade do atendimento terá grande influência na manutenção e crescimento da empresa. Nesse segmento há uma tendência ao relacionamento de longo prazo com os clientes, por isso é importante criar um bom relacionamento entre potenciais e consumidores do serviço da sua empresa.

Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores nessa área, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas, evitando, assim, consequências desagradáveis.

Tão importante quanto a qualidade dos equipamentos, é a manutenção da ordem, segurança e higiene no ambiente de trabalho de uma oficina mecânica. Seguir a orientação das montadoras na hora de escolher os equipamentos, será de grande ajuda na execução de um serviço com qualidade.

Na hora de adquirir os equipamentos deve-se verificar a oferta de treinamento e disponibilidade de assistência técnica, orientações sobre manutenção e manuseio, além de ser homologado pelo INMETRO ou IPEM.

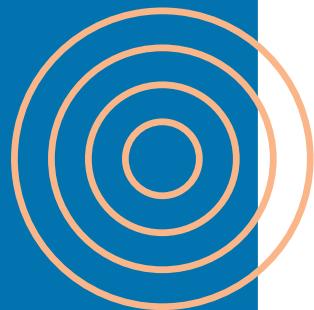
Todos os equipamentos e ferramentas devem preservar suas etiquetas e marcações fixas de identificação sobre tipo, modelo e aplicação. É bom contar também com um relatório atualizado, com um histórico sobre o uso dos equipamentos, e outras informações como, datas e prazos de aferições.

As ferramentas e equipamentos devem ser armazenadas corretamente no estojo, aumentando a sua vida útil e reduzindo custos com reposição de equipamentos. A distribuição destes itens, no espaço da oficina devem facilitar o trabalho dos profissionais. Dentre os equipamentos e ferramentas importantes estão:

- Analisador de gases (Otto) ou opacímetro (Diesel);
- Aparelho de geometria: rampa portátil ou fazer varas;
- Aparelhos de Medição e Verificação;
- Armários para mecânicos, expositores e ferramenteiros;
- Balanceadora de pneus;
- Bancadas de trabalho equipadas com gavetas e tornos nº 5;
- Bomba manual de lubrificação;
- Bomba manual de vácuo

- Busca polos 12V;
- Cabos para baterias;
- Caixotes para lixo;
- Calibrador de pneus (de parede ou tipo portátil);
- Carro para distribuição - óleo caixa de velocidades;
- Cavaletes / preguiças;
- Compressor de ar de 140Lbs;
- Conjunto de brocas (de 1 a 10 mm);
- Conjuntos de Equipamentos de ensaio e controle;
- Conjunto de ferramenta em caixa de uso individual (conjunto por mecânico);
- Conjunto de ferramentas, de uso coletivo, inerente a cada uma das especialidades;
- Conjunto de machos e caçonetes (sistema métrico e inglês);
- Conjunto de manutenção de baterias;
- Controlador de circuitos elétricos;
- Controle e diagnóstico;
- Desmontadora de pneus;
- Elevadores automotivos;
- Encolhedor de molas: tipo vertical, pneumático;
- Encolhedor de molas manual;
- Esmeriladora de bancada;
- Estrados de trabalho;
- Ferramentas especiais: para a substituição de buchas, sendo que para cada montadora (marca do veículo), existe uma ferramenta determinada;
- Ferramentas genéricas: chave de roda, jogo de soquetes, jogo de chave de boca, jogo de chaves estrelas, jogo de chave combinada, chaves Allen, chaves de fenda, alicates de vários tamanhos.
- Fresas (cônica - cilíndrica);
- Goniômetro;
- Grua hidráulica rol. Articulada 500Kg;
- Macaco móvel p/ ext. cx. Velocidades;
- Mala para testes / ensaios de diagnóstico ao motor e sistemas;
- Manômetro para aferição de pressão de motor, combustível e arrefecimento;
- Máquina de alta pressão;
- Máquina de furar de bancada;
- Máquina de limpeza de pisos;

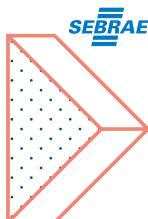
- Micrômetro;
- Multímetro digital;
- Paquímetro 1/50;
- Pistola pneumática;
- Prensa de 25 Ton.;
- Recuperador de óleo com bomba transversal;
- Relógio comparador;
- Réguia de mecânico 1/50 - 600mm;
- Soldadura e corte;
- Tabuleiro para circuito de arrefecimento;
- Torquímetro.



A fim de garantir a integridade física dos colaboradores é fundamental, que o uso dos equipamentos de segurança sejam parte da política do empreendimento. Entre os equipamentos de proteção mais usados estão:

- Luva de látex.
- Luva de malha quatro fios.
- Luva de vaqueta.
- Óculos de proteção.
- Protetor auricular tipo concha ou de inserção (silicone ou espuma).
- Botina de vaqueta solado PU injetado.
- Avental de raspa.
- Mangote de raspa.
- Perneira de raspa.
- Luva de raspa.
- Protetor facial incolor.
- Mascara de solda (manual ou automática).
- Óculos para solda oxiacetilênica.
- Cremes de proteção.
- Máscara respiratória para fumos metálicos.
- Máscara de lixamento modelo PI e PII.
- Máscara para pintura.
- Macacão Tyvec para pintura.

Cabe ressaltar que os tipos de equipamentos de proteção estão relacionados aos serviços prestados pela sua empresa.



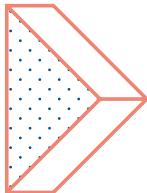
MATÉRIA-PRIMA E MERCADORIAS

Apesar de se tratar de uma empresa essencialmente de serviços, as oficinas lidam diariamente com o comércio de autopeças. A venda desses itens é tão frequente nesse tipo de empreendimento, e pode representar um incremento no faturamento da oficina. Mas, para obter lucros é necessário gerir corretamente o estoque da sua oficina, pois através dele, o empreendedor poderá:

- Ter equilíbrio no número de itens, não havendo falta ou excesso de peças;
- Descobrir quais itens possuem maior demanda;
- Antever as necessidades de compras, evitando assim a falta de peças;
- Negociar melhores prazos e preços com fornecedores;
- Motivar a venda de peças paradas através de promoções;
- Reduzir ou mesmo eliminar a perda de produtos vencidos, como óleo de motor;
- Saber quem foi o responsável pela retirada de cada um dos itens, prevenindo furtos;
- Usar da melhor forma possível o espaço físico existente;
- Mensurar os custos relativos ao armazenamento;
- Garantir agilidade na localização das peças e na prestação do serviço.

Para garantir uma boa relação entre a oficina e os fornecedores de autopeças é importante adotar algumas medidas:

- Na hora de realizar os pedidos de peças, cada item deve conter toda a especificação necessária para a sua correta identificação, garantindo que não exista brecha para o envio equivocado de peças diferentes das solicitadas;
- Capacite a sua equipe para que a instalação das peças ocorram conforme orientação dos fabricantes, evitando assim a perda por instalação inadequada;
- Verifique a procedência das peças, checando se as mesmas são certificadas pelos órgãos competentes;
- Cumpra os prazos de pagamentos acordados.



INVESTIMENTO E CAPITAL DE GIRO

O investimento para o início das atividades varia de acordo com o porte do empreendimento e os produtos e serviços que serão oferecidos. Os Investimento iniciais comuns a uma empresa desse segmento são:

- *Investimento Fixo*
- *Despesas pré-operacionais*
- *Capital de Giro*

Os custos dentro de um negócio são empregados tanto na elaboração dos serviços ou produtos quanto na manutenção do pleno funcionamento da empresa. Entre essas despesas, estão o que chamamos de custos fixos e custos variáveis.

Custos variáveis são os que variam diretamente com a quantidade produzida ou vendida, na mesma proporção. Já os fixos são os gastos que permanecem constantes, independente de aumentos ou diminuições na quantidade produzida e vendida.

Os gastos realizados para operar o negócio devem ser estimados considerando os itens abaixo:

- *Gastos com Mão de obra*
- *Custo da Mercadoria adquirida*
- *Custos fixos*

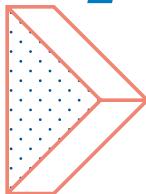
Os custos de aquisição de mercadoria estão integrados nos custos variáveis que abrangem, também, impostos, comissões, mão de obra operacional, despesas com cartões de crédito e de débito, etc.

Nos custos fixos são considerados gastos com aluguel, honorários contábeis, pró-labore, energia, água, combustível, seguro, IPTU, ações de "marketing", etc.

Antes de montar a empresa, elabore um Plano de Negócios onde os valores necessários à estruturação da empresa estejam detalhados, em função dos objetivos estabelecidos de retorno e alcance de mercado. O capital de giro necessário para os primeiros meses de funcionamento do negócio também deve ser considerado neste planejamento.

Nessa etapa, é indicado procurar o Sebrae para consultoria adequada ao seu negócio, levando em conta todas as particularidades do segmento.

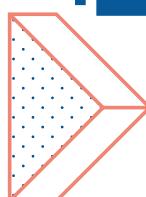




CANAL DE DISTRIBUIÇÃO

É chamado de canal de distribuição o meio que o empreendimento usa para comercializar seu produto ou serviço. Se tratando de uma oficina mecânica, o canal de distribuição é a própria sede. Assim, os clientes se dirigem até a oficina, levando seu veículo seja para um reparo, manutenção ou upgrade, onde os profissionais terão os equipamentos apropriados para a execução do serviço.

O serviço domiciliar é outro canal possível e muito usado no setor, desta forma é possível prestar um suporte imediato ao cliente, através do uso de equipamentos portáteis. Apesar desses equipamentos nem sempre oferecerem os mesmos benefícios encontrados na oficina, esse tipo de serviço pode ter um valor mais elevado, dado o conforto oferecido e o caráter de emergência.



AGREGAÇÃO DE VALOR

Contar com uma oferta variada de produtos e serviços é fundamental para a sobrevivência do empreendedor no mercado, seja para ter suporte em momentos de crise, seja para ampliar a receita ou mesmo para atingir novos públicos, diversificar é fundamental. Mas não basta oferecer algo além do que a concorrência já oferece, ainda que seja um preço menor. É fundamental que esse diferencial seja enxergado pelo cliente como algo vantajoso e atrativo.

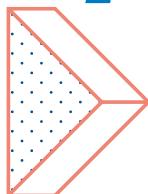
Numa oficina mecânica, há várias oportunidades de diferenciação, tais como:

- Oferta de serviços especializado;
- Mão de obra uniformizada;
- Representação de fabricantes de veículos;
- Busca e entrega de clientes, entrega de veículos e guincho;
- Atendimento em domicílio;

- Credenciamento junto a seguradoras;
- Serviços expressos de reparação;
- Personalização de veículos;
- Participação em licitações de órgãos públicos;
- Associação com outras oficinas para compras conjuntas de Equipamentos e autopeças e divulgação publicitária;
- Certificação de qualidade da oficina;
- Implementação de ações ambientais para a coleta seletiva de lixo, reciclagem de óleo sujo, aproveitamento da água de chuva para a lavagem dos veículos.
- Investimento em sala de espera de clientes, com café, água, televisão, máquinas de vendas automática, wi-fi, dentre outros;
- Acompanhamento do conserto pelo cliente via internet;
- Serviços voltados a frotas de locadoras, táxis e transporte executivo;
- Consultoria de suporte a compra de veículos usados;
- Limpeza, lavagem e polimento;
- Especialização em automóveis importados.

Além da comercialização de autopeças, outra possibilidade de diferenciação está na venda de acessórios, pneus, aditivos, limpadores etc. É possível também oferecer pacotes personalizados como: Revisão para férias, revisão programada, ou mesmo revisão após determinada quilometragem rodada.

Conhecer os serviços oferecidos pelos concorrentes é fundamental para a diferenciação, além disso, converse com o seu cliente e identifique suas insatisfações e expectativas, para assim determinar as ações necessárias para criar uma relação de longo prazo com eles.

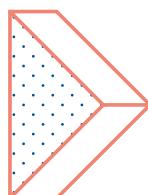


DIVULGAÇÃO

Da exploração gratuita da divulgação por meio de sites e mídias digitais como o Facebook e o Instagram ao trabalho de panfletagem na frente da oficina o empreendedor deve encontrar uma forma de chamar a atenção do seu público, e assim obter maiores chances de ter sucesso no mercado competitivo., poderão ser utilizados anúncios em jornais de grande circulação, revistas e outdoor.

Outras opções de divulgar os produtos e serviços da oficina de mecânica são:

- Confeccionar *folders* e “*flyers*” para a distribuição em pontos estratégicos ;
- Oferecer brindes ou descontos para clientes que indicam outros clientes;
- Anúncios em jornais de bairro e revistas locais;
- Anúncios em taxidoor ou busdoor fazem rota nas imediações, ou mesmo carros da empresa e família;
- Envio de e-mail marketing para clientes que tenham autorizado;
- A criação de um site, onde sejam apresentados serviços, instalações, formulários para contato e ainda comentários positivos sobre a experiência dos clientes com a oficina, atraem e aproximam a empresa ao seu público-alvo.



INFORMAÇÕES TRIBUTÁRIAS

O segmento OFICINA MEC NICA está compreendido nas CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas):

- 4520-0/01, serviços de manutenção e reparação mecânica de veículos automotores;
- 4520-0/02, serviços de lanternagem ou funilaria e pintura de veículos automotores;
- 4520-0/03, serviços de manutenção e reparação elétrica de veículos automotores;
- 4520-0/04, serviços de alinhamento e balanceamento de veículos automotores;
- 4520-0/05, serviços de lavagem, lubrificação e polimento de veículos automotores;
- 4520-0/06, serviços de borracharia para veículos automotores;

- 4520-0/07, serviços de instalação, manutenção e reparação de acessórios para veículos automotores;
- 4520-0/08, serviços de capotaria;
- 4543-9/00, manutenção e reparação de motocicletas e motonetas.

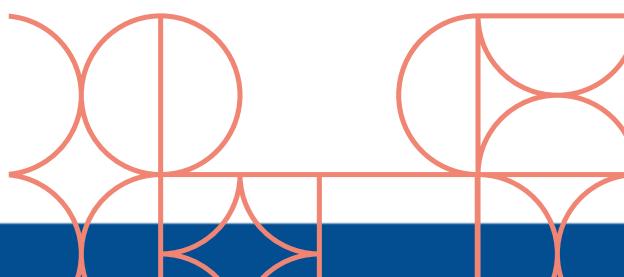
Atuando neste segmento, o empresário poderá optar pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas com faturamento anual até R\$ 360 mil e EPP (Empresas de Pequeno Porte) com faturamento acima de R\$ 360 mil anual até R\$ 4,8 milhões anuais, instituído pela Lei Complementar nº 123/2006.

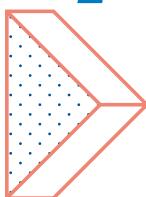
Nesse regime, o empreendedor de ME e EPP poderá recolher os seguintes tributos e contribuições, por meio de apenas um documento fiscal o Documento de Arrecadação do Simples Nacional:

- IRPJ (Imposto de Renda da Pessoa Jurídica);
- CSLL (Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido);
- PIS (Programa de Integração Social);
- COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social);
- CPP (Contribuição Previdenciária Patronal);
- ISSQN (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza): para empresas que prestam serviços.

O empreendedor dessa atividade pode ainda optar pelo regime de Microempreendedor Individual (MEI), respeitando as exigências a seguir:

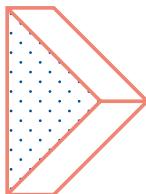
- Que a receita bruta não ultrapasse 81 mil reais;
- Que não possua ou seja sócio em outra empresa;
- Conte com o máximo de um colaborador.





DICAS DE NEGÓCIOS

- Entre nesse mercado consciente de que a presença do empreendedor é imprescindível para o sucesso do negócio;
- Esteja sempre atento ao que ocorre no seu mercado de atuação, acompanhando as tendências no Brasil e no exterior;
- Promova inovações contínuas, seja no oferecimento de produtos inovadores, extravagantes, ultra funcionais, ou na forma de comercializá-los;
- Ajuste um conjunto de metas e objetivos a serem atendidos pelo projeto de divulgação da sua empresa;
- Seja criativo ao validar conceitos de produtos e sua divulgação;
- Em caso de realização de reforma, ainda que não implante de imediato outros equipamentos, deixar pontos de energia preparados, evitando necessidade de novas alterações é uma forma de poupar dinheiro;
- Na hora de definir os serviços agregados é importante considerar o custo-benefício da implantação dos mesmos;
- Invista na qualidade do atendimento de forma global. Do atendente ao mecânico, todos os profissionais da sua equipe devem ser aptos a atender com educação e prestatividade o consumidor;
- Atendimento pós venda é crucial para a manutenção de uma boa relação com o consumidor. Seja através de uma pesquisa de satisfação ou de outra ferramenta, é importante mostrar o quanto a sua empresa se preocupa com a satisfação do cliente;
- Já existe um desconforto na ausência do veículo, e atrasos e períodos maiores do que o acordado ocasionam perda de clientes e insatisfação, por isso, cumpra os prazos acordados sempre;
- Se a escolha do cliente é o reparo da peça, ao invés do conserto, é importante informar de forma clara a diferença existente nos resultados;
- Cobrir orçamentos nem sempre é uma boa forma de ganhar cliente. Por isso fique atento e evite que a qualidade do serviço seja comprometida pela ausência de lucros;
- Implementar o uso de cartão de crédito protege sua empresa da inadimplência e amplia o número de usuário potenciais do seu serviço;
- Na hora de empreender o ditado “o olho do dono engorda o gado” deve ser levado a sério. Por isso é fundamental para o proprietário em busca do sucesso, se fazer presente em tempo integral no seu empreendimento.



BIBLIOGRAFIA

O potencial do setor de autopeças dentro da sua oficina mecânica. Disponível em: < <https://blog.engecass.com.br/potencial-do-setor-de-autopecas-dentro-da-sua-oficina-mecanica/>> Acesso em: 11 de novembro de 2019

ALBUQUERQUE, Flávia. Venda de veículos aumenta 12,1% no primeiro semestre, diz Anfavea. Disponível em: < <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2019-08/venda-de-veiculos-aumenta-121-no-primeiro-semestre-diz-anfavea>> Acesso em: 11 de novembro de 2019

Simples Nacional 2019: confira as novidades, tabelas e limites. Disponível em: < <https://blog.sage.com.br/simples-nacional-2019-confira-as-novas-tabelas-e-limites>> Acesso em: 12 de novembro de 2019

Cenário Econômico 2019: o que as oficinas mecânicas esperam nesse ano? Disponível em: < <http://blog.fras-le.com/cenario-economico-2019/>> Acesso em: 11 de novembro de 2019

RODRIGUES, Alzira. Frota brasileira cresce para 44,8 milhões de veículos. Disponível em: <https://www.autoindustria.com.br/2019/05/14/frota-brasileira-cresce-para-448-milhoes-de-veiculos/>. Acesso em: 11 de novembro de 2019





*Quer saber mais?
Acesse o site do Sebrae e conheça outros conteúdos.*

www.sebraeatende.com.br 0800 570 0800



SebraeBahia