



Diferenciação pelo horário

A Carteam Service é um projeto recente de uma oficina automóvel multiserviço, que inova acima de tudo pelo horário, podendo servir os clientes 24 horas por dia.

{ TEXTO PAULO HOMEM }

A Carteam Service tem pouco mais de três meses. A abertura antes das férias grandes foi propositada, pois assim permitia a esta oficina ir progressivamente ajustando o serviço à medida que os clientes fossem aparecendo.

Porém, a história da Carteam Service começa bem antes, já que o sócio-gerente, Bruno Saudades, é um profissional da mecânica há vários anos, tendo há seis anos adquirido uma empresa de reboques. Durante este período, passou de um para 40 reboques, conseguindo estabilizar este negócio, tendo também dinamizado um outro de serviço de Táxis 24 horas. Contudo o seu sonho era ter uma oficina, mas "teria que ter algo diferenciador face às outras, pelo que a aposta foi no horário de serviço", conta Bruno Saudades.

Dai nasceu a aposta no serviço 24 horas, algo pouco comum no setor oficial, mas que se

explica, segundo Bruno Saudades, da seguinte forma: "havia espaço para aproveitar as sinergias deste grupo de empresas, já que a Carteam Reboques trabalha fundamentalmente com as empresas de assistência e com as seguradoras".

As despesas avultadas que as seguradoras gastam em repatriamento da viatura e das pessoas, em táxis e reboques, hotéis, entre outras despesas, permitiam à Carteam Service oferecer aos seus principais clientes (leia-se seguradoras a afins) uma solução de serviço técnico que é boa para a própria Carteam como para esses clientes.

Dessa forma, a Carteam Service oferece o serviço 24 horas (apenas em serviços rápidos durante a noite) de assistência, que acaba por ser extensível a todos os clientes finais.

"Para uma seguradora fica muito mais barato uma solução deste tipo do que ter todos os

custos inerentes ao repatriamento do carro e das pessoas", afirma o sócio-gerente desta oficina. Neste momento a Carteam Service já trabalha unicamente com clientes profissionais. "Começamos por trabalhar com as entidades com que já nos relacionávamos nos reboques e que nos asseguravam já serviço, mas somos uma oficina que está aberta a todo o tipo de clientes", assegura Bruno Saudades.

SINERGIAS

Existem ainda outras importantes sinergias entre a Carteam Service e as outras empresas associadas. Os motoristas de reboque já têm formação mecânica, identificando de pronto se a avaria pode dar lugar a uma desempunagem ou não. A empresa de reboques tem já seis carros de assistência móvel para efetuar a desempunagem, mas caso o carro tenha que



seguir para a oficina é "vendido" ao cliente que leve a viatura para a Carteam Service.

Logicamente que a empresa tem a decorrer diversos processos para que entre na lista de oficinas recomendadas das seguradoras. "Atualmente são já diversas as seguradoras e entidades que enviam para nós os carros dos seus clientes, mesmo transportados por outras empresas de reboques", afirma Bruno Saudades.

Cobrindo uma região que vai de Lisboa a Cascais, onde aliás operam os 40 reboques, a Carteam Service tem ainda em mente desenvolver outros negócios complementares (ainda em segredo) mas que permitirão fechar o ciclo de serviços que normalmente os seus clientes profissionais (Europe As-

sistance, Fidelidade, CAREs, ACP entre outros) recorrem.

"Existe um conceito que é corresponder ao maior número de necessidades que os nossos clientes principais, que são as seguradoras, pedem em termos de serviços nesta área automóvel", revela Bruno Saudades, adiantando que "nós queremos estar presentes em praticamente todos os serviços originados pela avaria de um automóvel".

Desta forma, a Carteam Service propõe-se fazer um serviço diferenciador, ajustado às necessidades dos clientes profissionais, mas aberto a todo o tipo de clientes, com um pacote de serviços muito abrangente. ◯

Serviço 24 horas

Numa fase ainda embrionária da Carteam Service, o serviço 24 horas já é uma realidade, embora o volume de serviço ainda não justifique que exista uma equipa fixa.

Dessa forma, através das sinergias com a Carteam Reboques, que tem uma base operacional 24 horas, existe um mecânico de prevenção que assegura o serviço para a Carteam Service, a partir da meia noite. Nesta fase, a tipologia de serviço da Carteam Service neste serviço noturno passa essencialmente pelos serviços rápidos, estando a oficina "desenhada" para esse efeito, com essa zona perfeitamente separada dos restantes serviços técnicos que esta oficina desenvolve.

Para além dos quatro elevadores para serviços de mecânica, a Carteam Service desenvolve ainda serviços de chapa e pintura (estufa e preparação) e eletricidade, como ainda pneus, alinhamento de direção e outros serviços técnicos. Não menos interessante é o serviço de desempanagem móvel, efetuado pela Carteam Reboques, que permite resolver no local da avaria (reparação de furos, troca de baterias, abertura de viaturas sem chave, etc), tendo a empresa seis carros destinados a este serviço.

"Somos das poucas oficinas independentes que dispõe, por exemplo, de banco de ensaio, o que também é diferenciador", reconhece Bruno Saudades, admitindo que "fazemos todo o tipo de serviços técnicos, mas o que nos diferencia é claramente o podermos funcionar 24 horas com um stock de peças adequado para esse efeito". ◯

CONTACTOS

CARTEAM SERVICE

Sócio-Gerente: Bruno Saudades

215 893 000

oficina@carteamservice.pt

www.carteamservice.pt

PUBLICIDADE

Qualidade e Rapidez

Nós fazemos a diferença.

www.rplclima.com