



Norauto apresenta novo conceito

Chama-se Norauto Shop. É um novo conceito desenvolvido pela Norauto em Portugal, que visa uma maior aproximação ao cliente por parte desta rede de centros auto. A relação de proximidade ao cliente é para os responsáveis da Norauto um designio. O aparecimento da Norauto Shop, em agosto passado, é apenas o quarto passo recente dessa estratégia. O primeiro conceito no "sentido de facilitar a vida do cliente" foi lançado no início de 2015, com o Norauto Drive (trazer e levar a carro a casa ou ao local de trabalho do cliente), o segundo foi a Oficina Móvel, depois foi a Linha Telefónica Norauto de Pneus e, agora, o Norauto Shop. Todos estes serviços são novos, sendo projetos portugueses, sendo que alguns deles já estão a ser replicados noutros países onde esta rede de centros auto também está presente. Quanto ao Norauto Shop foi intenção dos responsáveis da rede em Portugal estar presentes num grande centro comercial, neste caso o Sintra Retail Park, que tem um grande fluxo de pessoas, aproveitando o facto de

ter próximo (a apenas 3 minutos) um centro auto (Sintra). Esta loja Norauto tem, entre outros objetivos, o de encaminhar os clientes para a oficina podendo o cliente agendar neste espaço a manutenção do seu automóvel precisamente para a oficina de Sintra. Na curva de experiência que leva apenas dois meses, os responsáveis da Norauto já identificaram que o perfil do cliente que visita a Norauto Shop é diferente do tradicional cliente dos centros auto, mais virado para um público feminino atraído precisamente pelo conceito de loja. Por essa razão, também o perfil dos produtos que estão para venda nesta loja é um pouco diferente do que acontece nas lojas associados às oficinas da Norauto, embora sem perder a matriz e o conceito tradicional da Norauto. A procura segue mais por produtos associados ao conforto e à conveniência, pelos que os produtos mais técnicos (como pastilhas de travão) não estão presentes na Norauto Shop. Porém, nesta loja podem ser adquiridos lubrificantes, lâmpadas, escovas, ferramentas, anticongelantes, entre outros produtos.

Logicamente que a decoração desta loja remete muito os clientes para o conceito oficial que a Norauto desenvolve, nos seus 22 centros auto espalhados pelo país. "Queremos, com estes novos conceitos, e agora com a Norauto Shop, facilitar a vida ao máximo ao nosso cliente no que se refere à manutenção do seu automóvel, tendo esta loja a mais valia de os clientes poderem fazer a marcação do serviço para a oficina de Sintra (ou outra) ou até para a Oficina Móvel", refere Miguel Costa, Diretor de Marketing da Norauto. Apesar de ainda estar numa fase inicial, existe a possibilidade da Norauto replicar este conceito a outras localizações, onde a Norauto Shop possa funcionar como satélite de uma oficina Norauto que esteja próxima. "Queremos inovar, tornando-nos também uma marca mais digital. Por exemplo, os catálogos em papel deram lugar a um catálogo digital que está presente em todas as lojas e em diferentes lugares das lojas. Isto também nos vai permitir oferecer outros serviços e, mais uma vez, estar mais próximo e informar melhor o cliente", conclui Miguel Costa. ○