



Mais negócio para a oficina

A ClearMechanic é uma revolucionária ferramenta que qualquer oficina de automóveis, seja de marca, de rede ou independente, pode usar para obter mais vendas de serviços pós-venda. Simplicidade e eficácia são as palavras que melhor a resumem.

(TEXTO PAULO HOMEM)

A ClearMechanic é a primeira aplicação a nível mundial que trabalha da “recepção para o cliente”, isto é, está focada no relacionamento oficina/cliente especificamente ao nível do pós-venda.

O objetivo desta revolucionária aplicação é permitir ao cliente tomar a decisão de reparação de uma forma rápida, sustentada em informação real (com fotos e vídeos do carro do próprio cliente) fornecida pela oficina através de SMS e/ou email, de uma forma muito simples, objetiva e estruturada, mesmo para quem nada percebe de mecânica automóvel.

“Quando temos a evidência de uma sugestão

da reparação, com base em fotos e vídeos, mas também em informação que categoriza a maior ou menor necessidade dessa intervenção em determinado componente ou peça, o cliente fica muito mais confortável para tomar a decisão”, explica Paulo Dias, responsável comercial da ClearMechanic em Portugal.

Atualmente o que se passa é que o cliente recebe uma chamada da oficina a dizer que é necessário fazer determinada operação ou substituição de uma peça e que isso tem um custo. Com frequência o cliente não tem qualquer conhecimento de que peça é, e de que operação o mecânico está a falar. “Esta aplica-

ção vem resolver esta questão de uma forma muito simples e prática”, assegura Nuno Cupido, responsável da ClearMechanic, dizendo que “o cliente pode rapidamente responder à oficina, através do seu smartphone ou tablet, informando sobre a decisão de reparação que foi tomada agilizando, dessa forma, todo o processo de reparação”.

São muitas outras as “oportunidades” que esta aplicação permite e que levam o relacionamento com o cliente a outro patamar. Se algumas das recomendações de reparação não forem aprovadas pelo cliente, a oficina através desta aplicação poderá fazer a gestão

Antes

Agora



Pontos chave do ClearMechanic

- 1 - Clareza nas recomendações de reparação;
- 2 - Conforto do cliente na tomada de decisão;
- 3 - Rapidez na resposta às recomendações;
- 4 - Resolução dos problemas de comunicação com o cliente;
- 5 - Melhoria do processo de seguimento do cliente;
- 6 - Otimização da gestão de recomendações não aprovadas (vendas perdidas);
- 7 - Crescimento da faturação;
- 8 - Base de dados de informação para analisar desempenho da oficina;
- 9 - Fidelização à oficina pela excelência do serviço.

“O uso da aplicação com dados recolhidos noutros mercados, permite um aumento da faturação média da oficina entre os 20 e 40%.”



Nuno Cupido e Paulo Dias, da ClearMechanic Portugal

dessa “não aprovação” e potenciar a venda posteriormente. “Todo o fluxo de informação que é gerada por esta aplicação não se perde”, refere Paulo Dias, dizendo que “as vendas perdidas, que é um problema muito grande nas oficinas atualmente, têm seguimento com a ClearMechanic”.

Sendo na sua génese uma ferramenta de fidelização, a ClearMechanic ajuda também na gestão da oficina, no sentido em que toda a informação fica registada para análise... em qualquer momento. “A oficina fica com uma base de dados de informação para analisar o seu desempenho podendo, dessa forma, otimizar a sua operação”, explica Nuno Cupido, reforçando que “é uma aplicação que tem uma implicação direta no crescimento da faturação de uma oficina”.

COMO FUNCIONA

A demonstração prática que os responsáveis da ClearMechanic providenciam desta aplicação acaba por ser a melhor forma de perceber a sua simplicidade e enorme potencialidade. De uma forma simplificada, um mecânico usa num smartphone ou tablet a aplicação



Como tudo nasceu...

Dois estudantes da Harvard Business School decidiram, em 2009, desenvolver uma APP para o setor automóvel, pois estudos efetuados referentes ao setor do pós-venda apontavam para a necessidade de promover o reforço na confiança dos clientes na necessidade das reparações propostas devido à falta transparência / evidência.

Foi entendido por estes estudantes que esta aplicação teria que ser desenvolvida para smartphone ou tablet, pois são ferramentas comuns dos nossos dias.

O lançamento da aplicação foi feita nos Estados Unidos em 2010, surgindo depois no Canadá, México, Espanha, Colômbia, Alemanha (em 2014) e, desde setembro passado, também em Portugal.

Chrysler, Jaguar, Land Rover, Fiat, Mitsubishi, Volvo, Volkswagen, Audi, Kia, Autodata, Michelin e algumas redes oficinas, entre outros clientes, são já parceiros da ClearMechanic um pouco por todo o mundo. Desta forma, são atualmente mais de 24.000 técnicos que usam o ClearMechanic, realizando mais de cinco milhões de fotos e vídeos em tempo real que levaram a mais de 20 milhões de recomendações já efetuadas. "O ClearMechanic é tudo menos uma aplicação fechada. Está constantemente em evolução, incorporando muitas sugestões das oficinas para a evoluir, pelo que quase todos os meses existem novas funcionalidades", refere Paulo Dias. ○



CONTACTOS

CLEARMECHANIC PORTUGAL

Responsáveis: Nuno Cupido

e Paulo Dias

214 600 207

geral@clearapps.pt

www.clearmechanic.com/pt



ClearMechanicPlus para identificar as necessidades de reparação junto a um determinado automóvel. Para além de identificar as necessidades de reparação, nesta aplicação o técnico semaforiza a intervenção (verde, amarelo ou vermelho, identificando se é ou não muito urgente) e, se entender, de uma forma simples e pré-definida, pode adicionar fotos, vídeos e comentários escritos ou em áudio, bem como diagramas explicativos da intervenção que vai ser feita (o ClearMechanic tem mais de 1.000 diagramas).

A informação recolhida é enviada ao gestor de cliente (ou rececionista) que a analisa e valida (podendo alterá-la ou não) e, por sua vez, a remete para o cliente por SMS e/ou email.

Ao receber as recomendações o cliente tem a possibilidade de validar a informação item por item, recusando ou aceitando as recomendações que entender. A aprovação é feita online pelo cliente no seu smartphone, tablet ou computador, sendo automaticamente remetida à oficina, que tendo a aprovação irá realizar o serviço aprovado pelo cliente.

As rejeições dos clientes geram automaticamente cartas de seguimento (cartas de rejeição). O cliente receberá uma carta a relembrar a necessidade de reparar as recomendações não aprovadas, quando veio à oficina.

Esta aplicação é também parametrizável em função das necessidades de cada oficina, que poderá assim programar "check-lists" de serviço, bem como obter relatórios pré-definidos. ○

REQUISITOS

Os requisitos técnicos para usar a aplicação ClearMechanic são mínimos. Basta ter uma rede wi-fi na oficina com largura de banda mínima de 4MB (que qualquer operador de telecomunicações oferece), equipamentos móveis (preferencialmente a ClearMechanic recomenda que seja um smartphone, mas pode ser um tablet), e um tablet no caso de ser feita receção ativa.

"Na realidade, o ClearMechanic é uma aplicação que visa a retenção do cliente à oficina, através de um processo de total clareza da informação", resume Paulo Dias, dizendo que "uma oficina que use esta ferramenta assume um posicionamento diferenciador e de liderança face às restantes, sendo uma ferramenta de futuro, que passa para o cliente uma imagem de credibilidade, algo que é tão importante para qualquer oficina".

Para terminar, Nuno Cupido revela que o uso desta aplicação, com dados recolhidos noutros mercados (onde já existe um histórico de vários anos), "permite um aumento da faturação média da oficina que está entre os 20 e 40%. Estes resultados dependem muito da maturidade da oficina mas também da forma e da regularidade com que se alimenta a base de dados".

Para usar esta aplicação, a oficina adquire uma licença mensal, que lhe permite fazer um número ilimitado de recomendações, independentemente do número de utilizadores por oficina. ○