



## Investir na diferenciação e no serviço

Se 2015 foi um ano muito importante para a Multipartes, 2016 não será menos, tendo em conta a estratégia que este retalhista de Setúbal está a implementar.

{ TEXTO PAULO HOMEM }

**O**lhando para 2015, claramente que as novas instalações da Multipartes, inauguradas a meio do ano, foram um marco decisivo e muito importante para a empresa, tendo em vista uma nova estratégia que a empresa retalhista tem vindo a implementar e que trará ainda mais frutos no decorrer deste novo ano.

"Não tem nada a ver", refere José Santos, gerente da Multipartes, comparando as novas com as antigas instalações. De quase 100 m<sup>2</sup>, a Multipartes tem agora mais de 1.000 m<sup>2</sup> (mais outro tanto em estacionamento), o que equivale a dizer que existem agora outras condições de trabalhar para toda a equipa

deste retalhista, como também existem outras condições para o cliente. "Fez-se um excelente trabalho nas antigas instalações, mas tínhamos que partir para algo muito melhor se queríamos evoluir e fazer crescer a nossa atividade, dando um ainda melhor serviço ao nosso cliente", revela José Santos. No fundo, as novas instalações são dois armazéns, funcionando um como balcão e escritórios, estando também pensada uma sala de formação, enquanto o outro é apenas para stock de peças.

Outras apostas foram pensadas como forma de potenciar este novo investimento, como aliás, o responsável da Multipartes refere:

"não foisó a questão de mudar de instalações, a nossa ideia era dar um passo mais à frente, com novas ideias e novos produtos".

Uma dessas novas ideias passa pela importação, acima de tudo, com o objetivo de poder disponibilizar aos clientes uma maior diversidade de produto mantendo, contudo, uma parceria estratégica de fornecimento com a Auto Delta.

"Não se trata apenas de diversificar em produto e preço, mas sim ter uma certa exclusividade em determinados produtos aqui na região, que nos permita a tal diferenciação, que também já era uma das nossas apostas", revela José Santos, dizendo que "não faz sen-

tido estarem diversos operadores na mesma região a vender o mesmo produto e a mesma marca, por isso queremos apostar ainda mais na diferenciação".

Apostar na diferenciação não significa, contudo, apostar em preços muito baixos ou alterar a política de produto. "A nossa política sempre foi apostar no primeiro equipamento, que vamos manter e passar, inclusive, ao produto original", anuncia o mesmo responsável, dizendo que "é um negócio aliciante, até porque temos a experiência de vender peças de primeiro equipamento exatamente iguais às peças de origem".

Uma dessas novidades, que já se pode anunciar, é a marca de lubrificantes Petronas, de quem a Multipartes passou a ser distribuidor, mas outras novidades irão ser divulgadas em breve.



## Uma das novas ideias passa pela importação para oferecer maior diversidade aos clientes

### FORMAÇÃO

Apostar na formação não é para a Multipartes algo de novo. Aliás, com as novas instalações essa é uma aposta que vai ser reforçada, com um espaço próprio para o efeito. "As formações são muito importantes, ainda mais se forem nas nossas instalações, pois temos a hipótese de mostrar o produto ao cliente. Também aqui podemos ser ainda mais diferenciadores, pois ninguém aposta em formação como nós aqui na região", explica José Santos.

Com uma forte aposta na logística, com dois profissionais a entregar peças, mais um balcão de atendimento que garante outra capacidade de atendimento (com quatro pessoas), a Multipartes possui ainda três comerciais no terreno.

"O nosso objetivo, ao ter agora mais um comercial, é poder ter uma resposta mais rápida para o cliente. No fundo é isso que o cliente quer", refere José Santos, explicando que "tudo isto se resume a uma palavra: serviço". Também a nível comercial estão a ser implementadas outras iniciativas (por exemplo ao



nível dos pagamentos e prazos de pagamentos), que possam trazer um ganho adicional aos clientes da Multipartes.

Está também preparado um novo website institucional, com novidades, promoções, preços, demonstrações, etc., mas que levará no futuro a outro projeto online mais profundo e que ligará a empresa de forma mais direta aos clientes.

"Queremos ser uma mais-valia para os nossos clientes. É para isso que trabalhamos, pois sabemos que se melhorarmos o nosso serviço estamos também a melhorar o serviço do nosso cliente", explica José Santos.

A Multipartes olha para o desenvolvimento de mercado com algum realismo. O crescimento dos grupos de retalho não preocupa para já os responsáveis da empresa, nomeadamente José Santos que diz: "Queremos ter a nossa independência e poder trabalhar os produtos

que nos interessam e que interessam aos nossos clientes".

Certo é que a Multipartes já decidiu preparar-se para o futuro, tendo investido em recursos materiais e humanos, como em serviço e em produtos, apostando na diferenciação e no serviço. ○

### CONTACTOS

#### MULTIPARTES

Gerente: José Santos

265 529 630

multipartes@mail.telepac.pt