



Serviço completo

Ricardo Mateus passou de uma marca para o multimarca e traz muita experiência e uma visão muito clara do que quer. Criou a oficina de raiz, em junho de 2015 e a estratégia provou ser vencedora, uma vez que a oficina tem cada vez mais serviço.

A Easystop nasceu para ser uma oficina urbana completa, com todos os serviços.

{ TEXTO CLÁUDIO DELICADO }

Ricardo Mateus trouxe a experiência de 15 anos de trabalho na Mercedes-Benz Portugal, onde esteve sempre ligado ao pós-venda e às oficinas, para criar um novo conceito de oficina multimarca com todos os serviços e onde aplica as melhores práticas. Chapa e pintura, mecânica, direção, eletricidade, IPO, lavagem, restauro de clássicos, ar condicionado, pneus e outros serviços mais pequenos compõem o leque de serviço completo. "Enquanto cliente fazia-me muita confusão que um carro tivesse que andar de oficina em oficina para fazer vários tipos de serviço diferentes, porque umas oficinas eram especialistas em pintura, mas para eletricidade já tinha que ser outra." Foi aí que Ricardo Mateus viu o espaço para o seu negócio. Ponderou

durante cerca de dois anos e decidiu avançar, juntamente com o pai, para uma oficina que faz todos os serviços, à semelhança de um concessionário, mas para todas as marcas.

"Este é um negócio muito diferente dos concessionários, onde as marcas criaram uma logística e meios próprios para facilitar o trabalho e aceder à informação técnica. Aí a oficina multimarca enfrenta mais desafios e obriga a um conhecimento bem mais abrangente que não se centra apenas numa marca. A vantagem é que não temos aqui pessoas viciadas a uma marca, mesmo que sejam mais especialistas numa ou noutra marca", explica Ricardo Mateus, engenheiro automóvel de formação, enquanto mostra as amplas instalações, com o layout bem pensado e funcional

de uma oficina moderna.

Os conceitos-chave para Ricardo Mateus, foram aplicar toda a sua experiência de atenção ao cliente e de procedimentos na oficina, "que estão muito desenvolvidos nas marcas" e criar uma equipa que tivesse esta disciplina mas, por outro lado, tivesse o conhecimento e a agilidade de se conseguir adaptar aos carros e problemas que aparecem. Esse equilíbrio tem sido o nosso sucesso." Só nos primeiros seis meses de atividade passaram pela Easystop mais de 700 veículos. "O nosso plano de negócio aponta para o break-even ao fim de um ano, mas com o rumo que as coisas estão a levar é muito provável que o consigamos antes". A imagem cuidada, o fardamento e a qualidade do atendimento são fundamentais

na Easystop. "Confiamos no nosso trabalho técnico e queremos que o cliente se sinta à vontade para descer a rampa e ver como trabalhamos".

Para Ricardo Mateus o conceito Easystop tinha que estar dentro da cidade de Lisboa e a zona onde está, junto ao Instituto Superior Técnico, sempre foi uma zona tradicionalmente ligada ao automóvel. Comprou as instalações, fez obras profundas e a 11 de junho de 2015 abriu portas. "Queríamos estar numa zona de trabalho. A ideia é ter o cliente que vem de manhã para o trabalho, deixa cá o carro e vem levantar ao final do dia para voltar para casa. Se a reparação for maior temos também a nossa rent-a-car, na porta ao lado, que pratica preços especiais para os clientes da oficina." Este é um dos serviços à disposição dos clientes, tal como a recolha e entrega de viaturas e o horário alargado durante os dias da semana (8-19h30) e no período da manhã de sábado (8-13h). A maioria dos clientes têm sido exatamente pessoas que moram fora de Lisboa e vêm para o centro da cidade trabalhar. Mas chegam cada vez mais os moradores da zona que vão tendo conhecimento da oficina.

RECURSOS HUMANOS

Um dos grandes desafios de Ricardo Mateus foi a constituição da equipa. "Há muita gente desempregada mas há muito pouca gente qualificada", lamenta. Ricardo lamenta ainda mais a experiência com o Centro de Emprego. "Cheguei a tirar 70 currículos do centro de emprego para tentar encontrar mecânicos, lavadores, rececionistas, qualquer posto. Das 70 consegui convencer duas a marcar uma entrevista, uma não apareceu e outra que veio disse-me que só vinha para cá trabalhar se se mantivesse no subsídio de desemprego e eu lhe pagasse por fora." Usou anúncios online, com resultados fracos e isso fez com que demorasse dois meses e meio para conseguir constituir a equipa inicial de seis pessoas com os critérios de exigência que definiu. Ao fim de seis meses são já 15 os funcionários, mas demorou quatro meses a conseguir encontrar pessoas para reforçar a equipa. Inclusive, ainda há vagas em aberto. "Recuso-me a contratar uma pessoa menos boa. Prefiro esperar e assegurar eu esse trabalho".

NEM REDES...

Um conceito comum numa nova oficina passa por aderir a uma rede, que já tem uma estrutura montada. Ricardo Mateus tem outra visão e é veemente a dizer não a uma rede, apesar das propostas que teve. Redes. "Podiam-me dar alguma coisa pela via da ferramenta e do apoio técnico, mas também o temos por nós com as melhores empresas do mercado". Para Ricardo, "a questão das redes

"Perverteu-se o sistema porque hoje muitas oficinas não alertam os clientes para problemas que o carro pode ter para não os assustarem e não acharem que estão a querer cobrar mais dinheiro. Quando o que se devia passar era o oposto"



é que criam condicionantes e obrigações que num arranque desta dimensão e com este nível de investimento obriga ainda a ter que cumprir stocks mínimos de algumas peças, ter ferramentas que vamos usar uma vez na vida e ter que cumprir standards com os quais nem sempre concordamos porque são, muitas vezes, desenhados por pessoas que não andam no terreno."

... NEM SEGURADORAS

Também contra o que é comum, a Easystop recusa assinar acordos com seguradoras, mesmo que isso represente muitas entradas na oficina. "Prefiro não ter esses clientes porque dou mais importância à rentabilidade e à qualidade dos nossos serviços. Ao preço que, na maioria dos casos, as seguradoras querem



Parceiros de topo

Ricardo Mateus definiu que só trabalharia com parceiros de topo, sendo que nas peças gasta praticamente em fatias iguais peças de origem e de aftermarket, mas só fornecedores de primeiro equipamento.

Peças - Cerca de 95% das peças aftermarket são fornecidas pela WDBauto, com instalações muito perto da Easystop. "Responde a todas as nossas necessidades e resolvem-me todos os problemas de forma rápida. Faço o pre-piking de forma fantástica com eles: dou as matrículas e que peças preciso para as marcações que tenho no dia seguinte e de manhã quando abrimos o portão já cá tenho as peças. É muito fácil ter imprevistos porque há surpresas quando os carros nos chegam. Com os grandes retalhistas não há tanta flexibilidade." Em relação às peças de origem, em algumas marcas vai diretamente ao concessionário e noutras trabalha com distribuidores.

Lubrificantes - A escolha foi muito fácil. "A Petronas tem uma forte ligação à Mercedes onde trabalhei e conheço muito bem os lubrificantes. Considero os óleos de elevadíssima qualidade e até o 10w40 para os carros mais antigos é Petronas por quem sequer temos uma segunda marca".

Pintura - "Só existem duas grandes marcas de repintura automóvel e escolhemos a Spies Hecker. Garante um acabamento fantástico e nos trabalhos que fazemos acaba por ser mais rentável." Trabalha diretamente com a Álvaro de Sousa Borrego. **Pneus** - Trabalha essencialmente com as marcas premium - Goodyear, Dunlop, Pirelli, Continental e Bridgestone. Depois, para carros mais antigos e em que as pessoas já não querem gastar tanto há a opção Falken, Sava ou Debica. "Não entram aqui pneus chineses."

Gestão de resíduos - "Fizemos obras imensas e subcontratamos uma empresa que nos faz a gestão toda ambiental e de resíduos que é a Correia e Correia."

Formação - Vindo de uma marca, Ricardo Mateus tem uma noção muito clara da importância da formação. Os parceiros de formação são a ANECRA, o CEPRA e a Mecatrónica Online. "Rodeamo-nos dos melhores do mercado. É fundamental para mim ter pessoas certificadas e credenciadas mas saber que quem me dá essa formação tem o cuidado de ter sempre programas atualizados e que acrescentam conhecimento a quem trabalha na oficina."

Consumíveis - Na grande maioria dos consumíveis usados na oficina, a Easystop consome Würth. ○



o serviço, não têm claramente os mesmos padrões que eu", analisa Ricardo Mateus, que mostra que mesmo com esta política tem muitos clientes na chapa e pintura que, neste momento na oficina, divide o maior número de serviço com a mecânica. "Prefiro fazer trabalho de chapa e pintura para outras oficinas, com um preço especial para profissionais porque estou a ajudar outras oficinas também e ter aqui aqueles clientes que querem um trabalho de excelência e sabem que têm que pagar um valor justo por ele".

Ricardo Mateus é peremptório: "Sei qual é o meu custo da mão-de-obra, quanto é que me custa trabalhar e sei de tal maneira que calculo inclusive o consumo das lâmpadas, dos equipamentos, tudo. A isso junta-se os ordenados, impostos, seguros, formações, etc. No final das contas eu não posso fazer serviços a perder dinheiro. O problema é que muitas oficinas nunca fizeram estas contas e acabam por ter que fechar. Eu sei que abaixo de um determinado valor não posso baixar preço e não posso entrar em concorrência desenfreada como se vê em muitos casos". Outro problema que transfigurou o setor, segundo Ricardo Mateus, foi o conceito e as práticas dos serviços rápidos. "Vende-se a ideia de que uma revisão é trocar óleo e filtro",

o que é publicitado a preços baixos. "Mas uma revisão é muito mais do que isso, é uma verificação cuidada e preventiva do carro." Estas práticas, prossegue Ricardo Mateus "criaram uma perversão na cabeça dos clientes em relação ao preço, mas temos que combater isso". Um dos caminhos é a receção ativa, que é praticada na Easystop, sempre com a flexibilidade da oficina e de acordo com as possibilidades do cliente.

ALARGAR O CONCEITO

O objetivo de Ricardo Mateus é ter, nos próximos cinco a dez anos, mais duas a três localizações "Não mais do que isso porque senão depois perde-se o conceito que defendo e também o controlo." ○

CONTACTOS

EASYSTOP

Gerente - Ricardo Mateus
Rua Alves Redol, 15C, Lisboa
218 296 550
geral@easystop.pt
www.easystop.pt