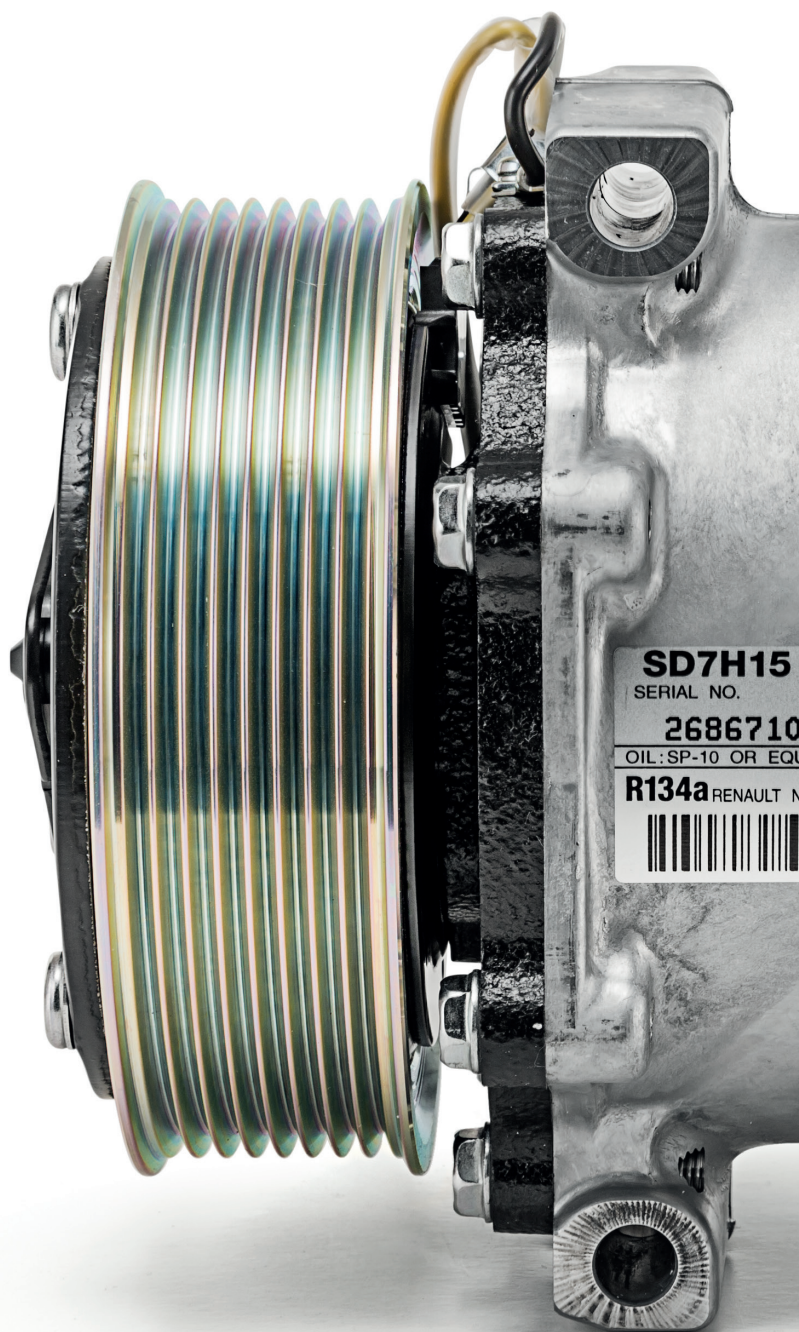




# Dossier



**SD7H15**  
SERIAL NO.

**2686710**

OIL: SP-10 OR EQU

**R134a** RENAULT N

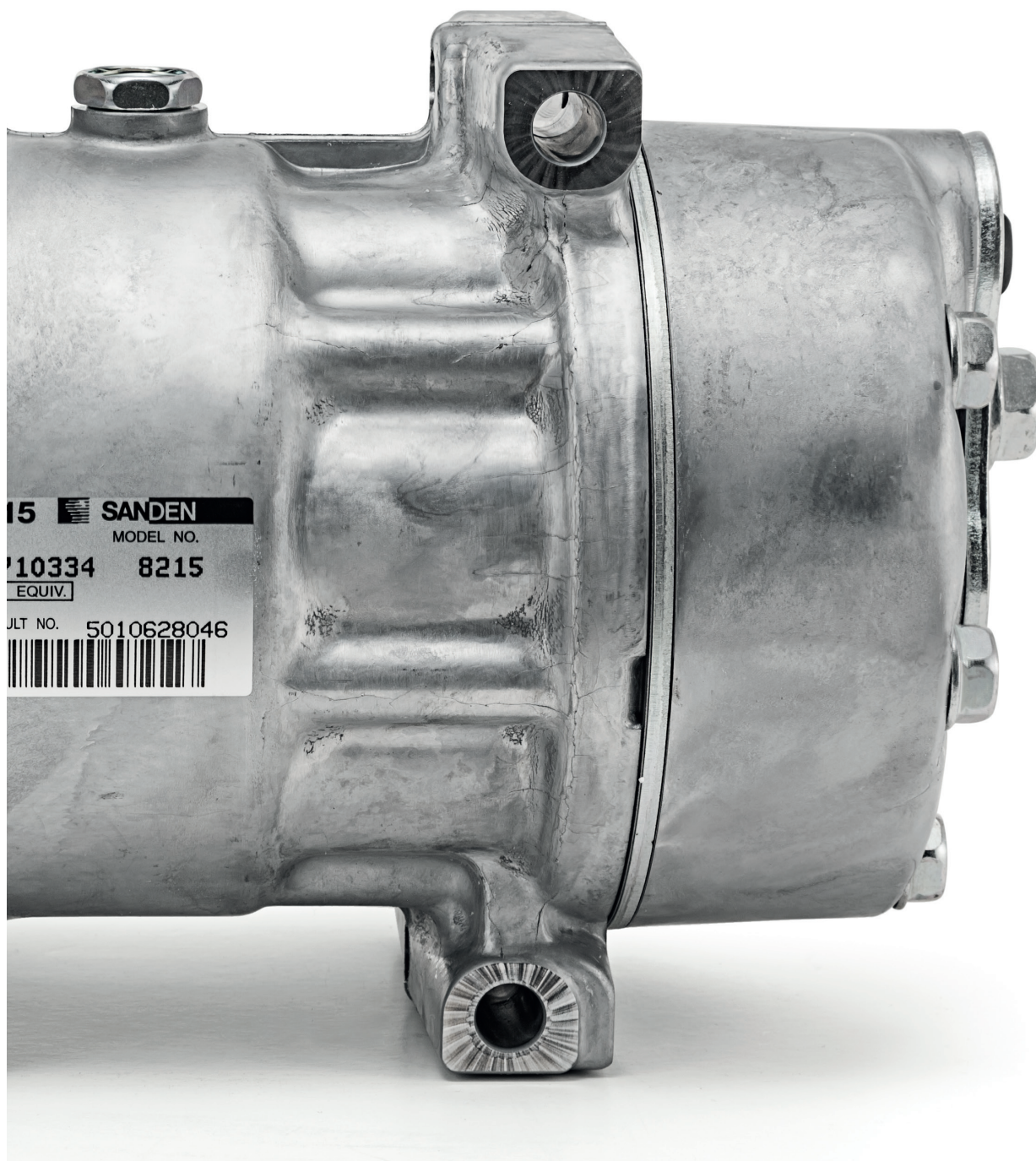


**PEÇAS ORIGINAIS**

## **Negócio em crescimento**

*A venda de peças originais tem já uma atenção especial por parte das marcas, que apostam em dinamizar as vendas, dentro e fora da sua rede oficial*

**TEXTO NÁDIA CONCEIÇÃO**



**N**os concessionários, a distribuição de venda de peças originais, tanto para as oficinas internas e rede de oficinas autorizadas, como para os operadores independentes e para o cliente final, tem tido uma importância crescente. É atualmente um dos focos das marcas, representando já uma parte substancial do negócio, com um grande potencial de crescimento. Através de componentes novos ou reconstruídos, as

marcas tentam cada vez mais chegar aos clientes externos, justificando o preço destas peças originais não só com a qualidade do produto, mas também com o conjunto de serviços que vêm associados à compra, tais como o apoio comercial e técnico, as campanhas e incentivos e o tempo superior de garantia, assim como o acesso a plataformas online onde é possível ao cliente consultar catálogos, preços, disponibilidade de stock e informação técnica. ●

## QUESTÕES

**1 -** No negócio de Pós-Venda o que representa hoje o negócio de peças de origem dentro e fora da rede oficial?

**2 -** Como tem evoluído o negócio de peças de origem para as oficinas independentes?

**3 -** O que tem sido feito pela vossa marca no sentido de dinamizar, através dos concessionários, a venda de peças de origem dentro e fora das vossas oficinas?

**4 -** Para além das peças de origem, possuem outras linhas de peças (reconstruídas, segundas linhas, etc.)? Quais?

**5 -** A vossa marca tem alguma plataforma de peças B2B destinada especificamente às oficinas independentes? Qual o endereço e como funciona?

**6 -** Que outras ferramentas e serviços disponibilizam às oficinas independentes, por via dos concessionários, que compram peças de origem da vossa marca?



### MAN

José Cabaça Ramos - Diretor de Após Venda  
cabaca.ramos@man.eu  
[www.truck.man.eu](http://www.truck.man.eu)

**1 -** Hoje em dia, as peças originais MAN são uma mais-valia para o cliente. Em simultâneo com a competência e conhe-

cimento dos nossos mecânicos, são um dos fatores de diferenciação. Esta é a razão porque o volume de venda de peças na rede MAN tem mantido nos últimos anos um crescimento constante. Atualmente, as peças vendidas na rede têm um peso de 70% no volume total, sendo os restantes 30% vendidos fora da rede, repartidos por operadores independentes e clientes finais.

**2 -** O consumo de peças na rede oficial MAN é bastante superior, comparativamente com as que são vendidas para o exterior, tendo mesmo sido registado nos últimos anos um crescimento constante. A venda de Peças Originais tem-se mantido estável nos reparadores independentes, sendo a razão para este facto a procura de soluções mais económicas no custo imediato, originando a tomada de opções de menor qualidade e consequentemente de menor custo.

**3 -** Estamos cada vez mais presentes no mercado com apoio direto aos clientes através de comerciais Após Venda. Através do programa MAN PartsBase (programa de incentivo ao comércio de peças originais para operadores independentes) atribuímos um incentivo financeiro aos concessionários e aos operadores independentes, em função do volume de compras/vendas. Realizamos diversas campanhas com descontos extra, e o tempo de garantia de peças foi ampliado para dois anos. No caso de as peças serem aplicadas nas oficinas da rede MAN, a garantia inclui o serviço efetuado.

**4 -** Possuímos uma ampla gama de peças recondiçionadas, designada por Ecoline. Estas peças, tal como as peças novas, têm dois anos de garantia e uma redução de custo face às peças novas na ordem dos 40%. Lançámos também uma gama de motores recondiçionados designada por Ecoline Plus, motores estes que tem uma redução substancial no custo permitindo uma solução mais económica na reparação, diminuindo o tempo de imobilização e adequando o valor do componente á valorização atual do veículo.

**5 -** A MAN Disponibiliza uma ferramenta dentro do conceito do MAN Parts Base, que é o Parts Link 24. Esta é uma ferramenta que apresenta uma série de vantagens para os utilizadores, onde se inclui, entre outras, a disponibilidade do catálogo de peças, o preço e a disponibilidade de stock. Como complemento, os pedidos podem ser realizados durante todo o ano,

existindo uma via de comunicação direta para os concessionários. Esta aplicação permite também fazer diversas análises e estatísticas dos pedidos.

**6 -** Atualmente temos o After Sales Portal onde são disponibilizadas diversa informação técnica e de reparação, assim como o catálogo de peças. O After Sales Portal MAN também disponibiliza manuais de reparação, informação sobre os produtos homologados, sistemas de diagnóstico, acessórios, etc. No fundo, toda uma vasta gama de informação, que permite aos operadores independentes realizarem as suas intervenções com elevados padrões de qualidade.



### RENAULT

Augusto Ramos - Diretor Após Venda  
[www.renault-trucks.pt](http://www.renault-trucks.pt)

**1 -** Todo o nosso negócio de venda de peças é realizado recorrendo à utilização de peças originais Renault Trucks, representado esta área de negócio 30% do volume global da Galius. Este é um negócio realizado via quatro canais principais: venda direta nos nossos balcões, montagem nas nossas oficinas, via contact center e através das nossas equipas de vendedores do após-venda. Há efetivamente outras oficinas a recorrerem à compra de peças oficiais originais Renault Trucks, via aquisição nos nossos balcões, contact center e através da aquisição junto dos nossos vendedores. A nossa estratégia passa pelo reforço da atividade na nossa rede de concessionários após-venda e do respetivo portfólio de serviços prestados, mas não descuramos em nenhum momento as oficinas independentes, que representam atualmente cerca de 10% das vendas.

**2 -** Por forma a garantirmos a máxima operacionalidade dos veículos Renault Trucks, faz parte da nossa estratégia, termos os meios e garantirmos a reparação das viaturas dos nossos clientes nas nossas

# 15

**ANOS A CRESCER CONSIGO**

**OBRIGADO!**

oficinas, com os nossos técnicos certificados e aí fazemos a montagem de peças originais Renault Trucks. Focados nesta entrega, onde o princípio é a manutenção e maximização da disponibilidade do veículo, apresentamos inclusivamente garantias adicionais, que não estão disponíveis para quem compra ao balcão, ou via *contact center* ou através dos nossos vendedores e os incorpora posteriormente via oficinas independentes. É disso exemplo a garantia de dois anos, concedida a quem faz as reparações do seu veículo através da rede. É importante referir que a garantia é extensiva à rede Renault Trucks Europeia e inclui em caso de necessidade ao reboque da viatura. Quem não o faz, usufrui de uma garantia de apenas um ano.

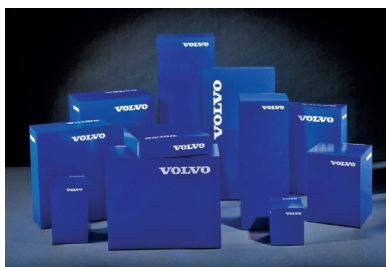
3 - Para cada um dos canais de venda referidos (oficina, balcão de venda a público, *contact center* e vendedor após-venda) temos um vasto conjunto de ações de dinamização em curso. Estão devidamente planeadas campanhas promocionais de captação de novos clientes e de fidelização dos clientes existentes, com periodicidade mensal e semestral. Entre elas, podemos destacar campanhas que premeiam quem faz a montagem das peças nas nossas oficinas, preconizando esta última a oferta de dois anos de garantia. Só os nossos técnicos certificados pela marca Renault Trucks garantem a máxima fiabilidade e disponibilidade do veículo. Para além destas campanhas temos disponíveis contratos de manutenção light, que garantem, com um fee inferior, assistência dentro das nossas portas e com a qualidade a que temos habituado os nossos clientes. Ainda a título de exemplo, garantimos 20% de desconto em reparações a camiões com sete ou mais anos.

4 - Dentro do nosso portfólio de produtos possuímos, para além de peças originais novas Renault Trucks, peças recondiionadas Renault Trucks, que apresentam as mesmas características das peças novas, a um preço mais competitivo, mas sempre com a garantia Renault Trucks.

5 - Neste momento temos um projeto ainda em fase embrionária no que concerne à sua arquitetura. Este é um objetivo concreto que resulta de uma necessidade que temos vindo a constatar no mercado e pretendemos suprimir, não sendo ainda uma prioridade.

6 - Garantimos o total acompanhamento a estes clientes, através das nossas equipas

de vendedores de após venda, com planos de visita devidamente definidos e enquadrados com as necessidades específicas. Estes são elementos devidamente formados e conhecedores da marca Renault Trucks e da necessidade destes clientes e dos camiões que comercializamos, da sua missão e política assente num serviço orientado para a satisfação do cliente.



## VOLVO

Paula Martins - Gestora de Peças  
226 150 300  
pamartins@autosueco.pt  
[www.volvotrucks.com.pt](http://www.volvotrucks.com.pt)

1- As peças genuínas Volvo são o centro do nosso negócio, em conjunto com o Serviço Genuíno Volvo. Temos uma gama de produtos alargada e diversificada. Uma rede de 16 concessionários, espalhados por Portugal Continental, Madeira e Açores. Trabalhamos sempre numa ótica de melhoria contínua. Temos uma Supply Chain otimizada e dinâmica.

2 - A nossa rede de concessionários tem no Canal Oficina, o seu principal cliente. Naturalmente que as vendas ao balcão têm um peso importante para a atividade e todos os nossos clientes são segmentados, tendo acesso a condições específicas de acordo com o seu nível de fidelização à marca Volvo. Temos feito uma aposta forte na nossa Oferta de Contratos de Assistência, o que confere segurança aos nossos clientes e os ajuda a poupar tempo e a controlar os custos, e fortalece as vendas pelo canal oficina.

3 - Trabalhamos diariamente para ir ao encontro das necessidades dos nossos clientes, sempre com foco na melhoria contínua. A nossa cadeia de distribuição é otimizada, e asseguramos um Grau de Serviço de 97%, em menos de 24 horas. Lançamos continuamente campanhas promocionais focadas nas necessidades dos clientes, na idade das viaturas e no tipo de cliente; treinamos continuamente

as nossas equipas; apostamos na qualidade e no fazer bem à primeira. As peças genuínas Volvo garantem a longevidade da viatura e a maximização do seu valor, têm especificação adequada à viatura e à sua utilização, daí que cada vez mais os clientes reconheçam o seu valor.

4 - A Auto Sueco Portugal, através da sua rede de concessionários, apenas comercializa Peças Genuínas Volvo. A Volvo tem na sua oferta de peças genuínas, as peças recondiionadas, para um grupo específico de peças, que têm as mesmas características das peças novas, nomeadamente no que se refere a questões de garantia, mas a um preço mais competitivo. Na nossa oferta ao cliente final, e acompanhando a maturidade dos veículos, temos condições especiais para veículos com mais de oito anos, através do Programa Volvo Plus, em que os veículos inscritos têm vantagens em reparações nas nossas oficinas.

5 - Privilegiamos o contacto pessoal e personalizado, tanto com a nossa Rede de Concessionários como com o cliente final, daí que temos mantido a nossa aposta nesta forma de relacionamento direto. A Rede de Concessionários Volvo tem ao seu dispor mecanismos automáticos e diretos que lhes permitem consultar stocks e colocar encomendas de peças, online.

6 - A todos os nossos clientes, oferecemos o mesmo nível de atendimento e disponibilidade das equipas. Não diferenciamos o atendimento nem os serviços que oferecemos, caso se trate de uma oficina independente ou de qualquer outro tipo de cliente. Temos uma equipa comercial que acompanha diretamente os clientes, entregamos as peças em casa do cliente para sua maior comodidade. Divulgamos via web as nossas campanhas promocionais.

## IVECO

Rui Teixeira - Diretor de Peças e Serviço  
263 200 341 / 962 969 343  
teixeira@iveco.com  
[www.iveco.com/portugal](http://www.iveco.com/portugal)

1 - O negócio das peças de origem representa 97% do nosso volume de negócio, os restantes 3% são realizados em conjunto com parceiros estratégicos de diversas áreas, que a IVECO definiu com Direx.

2 - As vendas para as oficinas independentes têm-se mantido estabilizado e representam aproximadamente 5% das nossas



vendas. Os principais pilares estratégicos do negócio de venda de peças IVECO são as oficinas internas dos concessionários e a nossa rede de oficinas autorizadas, esta é a explicação para que a percentagem a oficinas independentes seja muito residual, mas estamos a trabalhar para incrementar o volume.

3 - Todas as ações estão relacionadas com uma proximidade cada vez maior com os nossos clientes. Nos últimos anos foi implementado o Projecto PSD (Propection Dealer Development), este projeto tem vindo a tornar a nossa rede cada vez mais proativa, e leva-nos a conhecer profundamente o nosso cliente e o seu potencial, que família de produtos nos compra e desta forma proporcionar ao cliente uma gama ampla de ofertas e de soluções com base nas suas perspetivas. Todo este programa é suportado por um plano de formação, em que toda a estrutura de peças da rede de assistência está envolvida. A formação é um tema consensual, ou seja, de compromisso entre a IVECO e a sua rede. A formação é um investimento imprescindível ao desenvolvimento da nossa atividade.

4 - Além das peças de origem, a IVECO possui mais duas linhas de produto. A linha Reman, são peças reconstruídas, e que apresentam um elevado desempenho com baixo impacto ambiental. As peças Reman são completamente desmontadas, examinadas, remontadas e testadas conforme as especificações das peças originais, utilizando técnicas de última geração, sistemas avançados de reconstrução e controlo de qualidade. Esta gama de produto está a ser melhorada e atualizada constantemente, neste momento é constituída por 30 famílias de produto, no primeiro semestre de 2018 serão lançadas oito novas famílias. E temos também a linha Nextpro by IVECO, lançada no passado mês de fevereiro e possibilita aos clientes manter os seus veículos mais antigos em condições económicas vantajosas. A Nextpro une-se à nossa gama existente de soluções de peças IVECO – peças originais, Peças Reman e Acessórios – para cobrir todo o ciclo de vida do veículo, com base nas suas necessidades específicas.

5 - Esta plataforma encontra-se em fase de desenvolvimento, e a sua apresentação está prevista para o final de 2018.

6 - O canal de vendas através de oficinas independentes apresenta de momento um

valor bastante residual, mas ao mesmo tempo possui um potencial de desenvolvimento elevado, por esse motivo a IVECO encontra-se a desenvolver uma plataforma de peças. As oficinas independentes disponibilizamos um conjunto de campanhas comerciais específicas à sua atividade, oferecemos os nossos serviços de assistência técnica adicionais, que lhes permitem aumentar a eficácia e qualidade do serviço, e podem usufruir do nosso sistema de logística.



## DAF

Juno Cesário - District Parts Manager  
& Fleet Services Manager  
[www.daftrucks.com](http://www.daftrucks.com)

1 - O negócio de peças sempre foi e continuará a ser uma parte importante da rentabilidade de uma concessão. No entanto, com a evolução técnica e incremento da já de si elevada fiabilidade dos modelos DAF Euro 6, em particular com o último DAF MY2017, tem-se verificado um menor consumo de peças de origem o que, embora por um lado é uma com certeza uma mais-valia para o cliente DAF, por outro cria um desafio acrescido à nossa rede de concessões. Temos dedicado bastante tempo e atenção a este fenómeno procurando dinamizar o negócio com ações de serviço a viaturas mais antigas como o programa Bem Vindo a Casa e campanhas com preços bastante competitivos como a ação Boa Forma. Ainda, de forma complementar, as concessões DAF têm realizado um trabalho excelente com a oferta de um serviço completo aos clientes não só em viaturas DAF mas também aos

## PEÇAS DE SUSTITUIÇÃO PARA EMBRAIAGENS

UM DOS 700 GRUPOS DE PRODUÇÃO DE ALTA QUALIDADE

GERMAN ENGINEERING SINCE 1947.



TRUCK




TRAILER



BUS



TRANSPORTER

Member of the BPW Group 

[WWW.SUMIG.ES](http://WWW.SUMIG.ES)



reboques e viaturas de outras marcas com as nossas peças TRP permitindo assim, no conjunto, incrementar o negócio de peças dentro e fora das concessões.

2 - Estamos satisfeitos com o crescimento contínuo do negócio de peças das nossas concessões quer pelo canal interno (mais expressivo) quer pelo canal externo. No que toca ao canal externo, a venda de peças a clientes de frota com oficinas próprias é responsável por grande parte do incremento de atividade, clientes estes que têm vindo de uma forma progressiva a reconhecer as múltiplas vantagens de comprar peças na rede DAF, não só em preço, mas também usufruindo de vantagens adicionais de ações e programas como o PACCAR Parts Fleet Services.

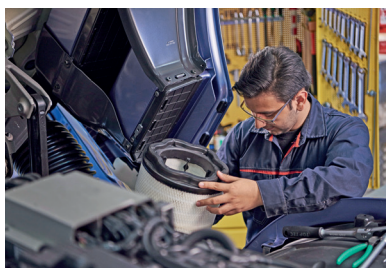
3 - A PACCAR Parts tem dedicado uma especial atenção à promoção e divulgação de peças e serviços DAF e TRP com campanhas trimestrais de serviço a preço fechado, promoções de peças para viaturas DAF e de outras marcas, campanhas de peças e serviços para reboques e programas de comunicação a clientes como é exemplo o MaxCard.pt. Apostamos cada vez mais na comunicação online e nas redes sociais como forma de manter os nossos clientes informados das novidades e promoções. É um processo contínuo que nos tem trazido resultados bastante satisfatórios.

4 - A PACCAR Parts distribui para todo o mundo peças para camiões DAF, Kenworth e Peterbilt. Para outras marcas de camiões e reboques contamos com a nossa marca TRP, sempre com a garantia PACCAR. Com esta vasta gama de oferta, queremos que as nossas concessões sejam uma loja única para o cliente preocupado com os tempos de paralisação, deslocações acrescidas e economia de recursos.

5 - A PACCAR Parts desenvolveu nos últimos anos duas plataformas destinadas ao comércio eletrónico de peças: O TRP eCatalog ([www.trp.eu](http://www.trp.eu)) e a DAF WebShop ([parts.daf.com](http://parts.daf.com)). No TRP eCatalog o cliente

tem acesso à vasta gama de peças e produtos comercializados via TRP, de forma aberta com descrições e imagens. Quanto à DAF WebShop, trata-se de uma loja online de peças com acesso restrito, onde o cliente tem a capacidade de identificar peças através do chassis da viatura DAF ou matrícula com imagens e desenhos técnicos das peças e como novidade, também os preços específicos e disponibilidade de stock. O cliente vai construindo o seu carrinho de compras, colocando a sua encomenda à concessão que a processa no próprio dia, sem telefones nem tempos de espera.

6 - Qualquer oficina independente pode ter acesso ao sistema de identificação de peças DAF, Ferramentas de diagnóstico, informações técnicas e todo o apoio da concessão para que os clientes DAF tenham o melhor serviço: [www.daf.global/en-en/parts-and-accessories/pt/melhor-servico-melhor-daf](http://www.daf.global/en-en/parts-and-accessories/pt/melhor-servico-melhor-daf).



## SCANIA

Daniel Norte – responsável de serviços comerciais da Scania Ibéria  
[www.scania.pt](http://www.scania.pt)

1 - A orientação das nossas ações é direcionada quase exclusivamente para o cliente final, colocando todos os nossos esforços em satisfazer as suas necessidades, por isso o negócio de vender peças para oficinas fora da rede Scania é anedótico.

2 - A evolução e o crescimento do nosso negócio tem sido, nos últimos anos, o produto do reconhecimento de nossos clientes. O cliente Scania valoriza as soluções

integrals que oferecemos, adaptando nosso portfólio às suas necessidades específicas.

3 - Ter um portfólio de produtos que cubra toda a vida útil do veículo nas diferentes etapas, bem como a capacidade de adaptá-lo de acordo com as suas necessidades, faz com que o cliente exija mais de nós. Além disso, não lidamos com o negócio de peças isoladamente, mas integramo-lo em soluções com serviços extra: mão de obra, financiamento de reparações, pacotes de manutenção preventiva, formação e coaching de motoristas, contratos de reparação e manutenção, reparação de reboques, etc.

4 - A Scania está comprometida com os mais altos padrões de qualidade, descartando segundas marcas ou peças usadas. Por outro lado, nos últimos cinco anos, desenvolveu uma linha de negócios baseada na reparação de reboques, pneus e consumíveis de oficina para os clientes que têm a sua própria oficina. Desta forma, esperamos que nossos clientes encontrem na Scania a solução operacional para toda a manutenção da frota.

5 - O foco da Scania não é em oficinas independentes. A plataforma de compra de reposição online está disponível para o cliente final, onde também se podem encontrar as informações disponíveis sobre cada veículo, tais como manuais.

6 - Todo um portfólio de serviços e tecnologia à disposição do cliente, baseado em transporte sustentável (eficiente, baixo consumo de combustível e baixas emissões) é o pilar básico do relacionamento com o cliente. Trabalhamos no desenvolvimento de produtos e serviços que aumentam a rentabilidade operacional dos nossos clientes. A nossa principal tarefa é atender os nossos clientes, entender quais são suas necessidades e oferecer serviços adaptados. Isto tem sido a chave para o nosso crescimento como empresa e continuará a sê-lo, por estar na vanguarda tecnológica de um setor dinâmico e exigente.

# 3º SALÃO NACIONAL DO TRANSPORTE



1-2-3  
JUNHO 2018  
EXPOCENTRO • POMBAL

CONCERTOS  
EXPOSITORES  
GINCANA  
DESFILE  
SHOW DRIFT



ORGANIZAÇÃO



APOIOS

