



AFTERMARKET



#OFICINASORIGINAIS

CONSELHOS ORIGINAIS PARA AJUDAR O SEU NEGÓCIO

DESCUBRA DICAS ÚTEIS
PARA TER UM NEGÓCIO
DE SUCESSO



C O N T E Ú D O

3

INTRODUÇÃO

4

7 QUALIDADES DE LIDERANÇA QUE VÃO AJUDÁ-LO A TER UMA OFICINA DE SUCESSO

6

QUANDO DEVE PENSAR EM ABRIR A SUA SEGUNDA OFICINA?

8

SUCESSO DA OFICINA: NÃO SIGA APENAS SUA PAIXÃO, CONCENTRE-SE NOS SEUS PONTOS FORTES

10

8 MANEIRAS DE ECONOMIZAR CUSTOS E AUMENTAR O LUCRO DA SUA OFICINA

12

6 MANEIRAS DE OBTER O MÁXIMO DESEMPENHO DA EQUIPA E FORTALECER O SEU NEGÓCIO AUTOMÓVEL

15

O QUE DIFERENTES GERAÇÕES QUEREM DO TRABALHO E COMO MANTER OS SEUS MELHORES PROFISSIONAIS

17

MANTENHA OS MECÂNICOS BEM INFORMADOS E OS CLIENTES FIDELIZADOS

20

4 MANEIRAS DE MANTER A EQUIPA FELIZ (E PRODUTIVA)



INTRODUÇÃO

Este livro eletrônico aborda um tema que foi, e sempre será, importante para as oficinas e todos os outros negócios – como alcançar e manter um negócio de sucesso. Existem muitos fatores que influenciam o sucesso de um negócio, desde as decisões práticas que toma na gestão do negócio, até aos aspetos mais emocionais de como o aborda mentalmente. Neste livro encontrará ideias que tocam nesses pontos e muito mais.

Encontra aqui dicas sobre como reconhecer, desenvolver e encorajar qualidades de liderança, conselhos sobre como tomar a decisão certa quando pensa em abrir uma segunda localização, e muito mais. Tudo já foi tentado e testado. Compreendemos o negócio das oficinas porque falamos com mecânicos e proprietários de oficinas todos os dias e muitas das ideias que expomos aqui tiveram origem em conversas que ouvimos ou comentários que lemos. Encontra aqui boas ideias. Dê uma olhadela, decerto irá encontrar algumas que servem para si.



7 QUALIDADES DE LIDERANÇA QUE VÃO AJUDÁ-LO A TER UMA OFICINA DE SUCESSO

Muitos proprietários de oficinas abrem oficinas de reparação porque adoram carros e não porque são especialistas em negócios. Mas à medida que ganham experiência no trabalho, passam a entender os negócios e tornam-se gestores realmente bons, com base nas suas experiências do dia a dia.

Ser mecânico dá-lhe uma vantagem nos negócios porque ensina a resolver problemas. Tenha estas competências sempre consigo e pode tornar-se um grande líder de equipa/de negócios.

Aqui estão sete coisas que pode fazer no seu trabalho diário que irão ser benéficas para si e para a oficina, e que vão ajudá-lo a tornar-se um líder natural.

1. Deite mãos ao trabalho

Por vezes, pensamos erradamente que os líderes são grandes visionários que tem constantemente ideias incríveis que passam para outras pessoas colocarem em prática. Na realidade, as grandes ideias vêm das pessoas em todos os níveis do negócio. Os melhores líderes não são “génios”, são “construtores” e “facilitadores” que criam uma cultura que acolhe tanto o trabalho quanto as ideias. Para desenvolver este tipo de cultura na oficina, terá de marcar o ritmo através das suas próprias atitudes e ações pessoais.



2. Acredite em si mesmo

Os mecânicos recebem e resolvem desafios diariamente – todos os clientes que entram na oficina (a menos que pretendam um serviço de rotina, como a revisão do carro) têm algum tipo de problema no seu veículo. Às vezes as reparações são fáceis de fazer. Contudo, muitas vezes os problemas são complexos e o cliente esforça-se para os descrever como “há algo errado com o motor” ou “o carro faz um som estranho quando acelero”.

Como mecânico, você aprende que, de uma forma ou de outra, sempre chega à origem do problema. Se mantiver essa atitude, será visto como um líder e, se for (ou quiser ser) um gestor de oficina, poderá aplicar esse mesmo raciocínio nos desafios do negócio.

3. Mantenha-se focado

Faz parte da natureza humana sentir um pouco de pânico e ansiedade quando as coisas correm mal, mas os bons líderes são pessoas que mantêm a cabeça fria quando algo corre mal. Não é fácil, e é uma competência que terá de adquirir e melhorar, mas é uma competência que pode ser aperfeiçoada e praticada. Uma maneira de fazer isso é perguntar a si mesmo, quando surgir um desafio, quais as duas coisas principais a priorizar? Em seguida, defina a melhor forma de organizar a sua equipa para resolver o problema. Como Steve Jobs, cofundador da Apple, uma vez disse: “Decidir o que não fazer é tão importante como decidir o que fazer.” Quando se deparar com um problema, não se deixe perturbar. Respire fundo. Concentre-se na única coisa que pode fazer imediatamente que terá o maior impacto. E quando fizer isso, aplique o mesmo pensamento várias vezes até que o problema fique resolvido.

4. Crie uma boa equipa

Por mais talentoso que seja como mecânico, por melhor que seja como líder, a sua eficácia será sempre limitada se não estiver rodeado de pessoas capazes. Os grandes líderes compreendem os negócios em que estão inseridos e percebem o caminho que a empresa deve seguir. Isso permite-lhes criar uma equipa baseada nos pontos fortes das pessoas e que se complementam. Provavelmente já ouviu a seguinte frase: “O todo é maior do que a soma das partes”.

5. Mantenha-se positivo

Não precisa de começar todos os dias de trabalho na oficina com um discurso inspirador, mas um líder deve sempre tentar ser positivo. Se é líder de uma equipa, ou se é membro do pessoal e deseja desenvolver as suas capacidades de liderança, deve tentar motivar os seus colegas e manter a equipa com a moral em cima. Estudos da Warwick University mostraram que trabalhadores felizes eram 12% mais produtivos.

6. Atribua tarefas

A capacidade de delegar eficazmente tarefas para as pessoas certas dentro da sua equipa irá garantir que a sua oficina trabalhe sem problemas e, isso dá-lhe mais tempo para realmente liderar a sua equipa – você deve evitar atolar-se com tarefas menos importantes. Isso significa que deve considerar cuidadosamente quem compõe a equipa da sua oficina – tem pessoas às quais pode delegar tarefas eficazmente, isso deve fazer parte da sua estratégia de recrutamento?

7. Comunique com eficácia

Por fim, para ser um líder de sucesso, deve ser capaz de comunicar os seus pensamentos, ideias e instruções com clareza – a sua equipa não irá acompanhá-lo se não tiver a certeza do que você está a pedir. As pessoas entendem melhor quando fala com elas individualmente. Peça à pessoa para lhe confirmar o que acabou de pedir, isso irá permitir-lhe confirmar que a pessoa realmente entendeu a tarefa.

Se já é um líder de equipa ou gostaria de ser no futuro, tem muito a ganhar ao desenvolver qualidades de liderança, tanto para si como para os negócios nos quais trabalha.





QUANDO DEVE PENSAR EM ABRIR A SUA SEGUNDA OFICINA?

Se está a pensar em abrir um segundo espaço, parabéns! O simples facto de estar a pensar nisso significa que deve ter lançado e gerido com sucesso a sua própria oficina, construído uma base de clientes estável e administrado bem as suas finanças.

Para repetir esse sucesso e aproveitar todas essas coisas boas, precisa de ter certeza de que a sua empresa está pronta para abrir um segundo espaço. Comece por fazer a si mesmo as seguintes perguntas:

1. A sua oficina existente tornou-se demasiado pequena para o número de clientes que tem atualmente?
2. Existe um mercado fora da sua localização atual?
3. Tem dinheiro suficiente para financiar uma nova oficina?
4. O seu estilo de vida permite-lhe lidar com as horas extra necessárias?
5. A segunda oficina irá aumentar a sua receita e rentabilidade no geral?

Se a resposta para a maioria dessas perguntas é “sim”, então este pode ser o momento certo para abrir uma segunda oficina. Isso exigirá tempo e dinheiro, mas se planear com cuidado, pode ser extremamente recompensador.

Escolha o local certo

O facto de a sua oficina estar a crescer agora significa que escolheu uma boa localização da primeira vez. Pense nas decisões que tomou e aplique-as novamente. Liste os possíveis locais e faça uma pequena pesquisa de mercado simples para ver quais desses locais têm maiores probabilidades de sucesso. Esta pesquisa de mercado pode incluir olhar para a demografia, verificar a concorrência na área e conversar com a população local para perguntar como sentem que a área é servida e o que gostariam mais de ter.

Pense de onde virão os seus novos clientes, por exemplo, há um centro empresarial nas proximidades em que os funcionários de escritório podem ter problemas com o carro e beneficiar de uma oficina que possam usar durante o dia, enquanto trabalham?

Outra opção pode ser comprar uma oficina existente. Verifique se há oficinas à venda na área para a qual deseja expandir o seu negócio – esta opção pode ajudá-lo com o equipamento inicial; também deve fornecer-lhe acesso aos clientes regulares existentes e, potencialmente, a alguns mecânicos que pode manter e ter a trabalhar para si.





Desenvolva um plano de marketing

Comece por anunciar o novo local através das redes sociais, marketing por e-mail e outros canais de comunicação. Planeie uma inauguração, talvez com ofertas de desconto e brindes para atrair clientes – promova o evento também nas redes sociais. Prepare uma oferta de lançamento para visitantes na primeira semana ou no primeiro mês; as ofertas provavelmente serão compartilhadas nas redes sociais, e é por isso que as campanhas de referência ou recomendação funcionam bem para as empresas (leia mais nos nossos blogs de Marketing Digital, como “Como usar os meios digitais e sociais para criar um programa de referência simples”).

Crie um plano de negócios

Se necessário, adapte o plano para o seu novo espaço a partir daquele que criou para abrir a primeira oficina.

Por mais confiante que seja em relação às coisas, deve sempre escrever um plano de negócios. Isso irá ajudá-lo de várias maneiras, até porque os credores e investidores vão querer vê-lo; se for bem pensado vai encorajá-los a apoiá-lo. O plano deve explicar porque acredita que a oficina atende às necessidades do consumidor (referindo-se à sua análise de mercado), incluir a lista de produtos e serviços que irá oferecer e o plano de marketing. Também deve incluir as necessidades de financiamento e projeções financeiras para a nova oficina. Seja realista – por exemplo, se a nova oficina permitir apenas dois elevadores, isso poderá limitar a sua faturação diária.

Prepare a contabilidade

À medida que a sua empresa cresce nos dois locais, podem surgir erros.

Para evitar essa situação e manter-se organizado, separe as suas receitas e despesas dos diferentes locais da sua empresa. Isso também irá permitir-lhe controlar claramente o sucesso de ambos os espaços, veja o desempenho de cada um deles e o investimento exigido por cada um deles.

Proteja o capital

Como proprietário de uma oficina de sucesso, sabe que é preciso dinheiro para ganhar dinheiro. O mesmo se aplica à sua segunda oficina, embora, desta vez, tenha mais flexibilidade financeira porque já possui um fluxo constante de receita do seu primeiro negócio.

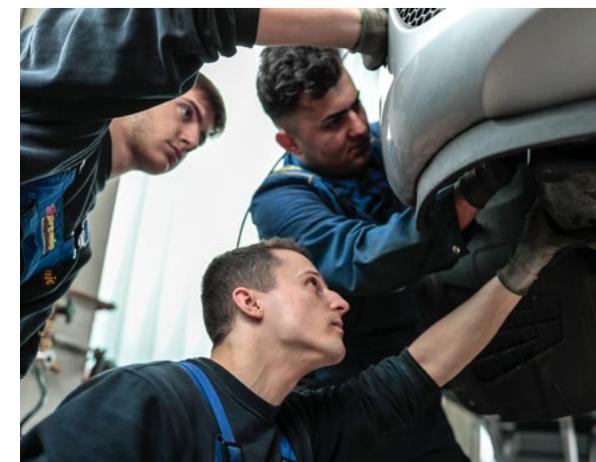
Faça uma lista de todas as despesas e verifique novamente se incluiu custos ocultos, como impostos e licenças. Considere as despesas iniciais, além dos custos da sua localização atual. Se acredita que a receita não irá cobrir as despesas do segundo local, considere garantir capital externo por meio de um empréstimo para pequenas empresas (é nesse ponto que entra um bom plano de negócios), crowdfunding ou empréstimo de amigos e familiares.

Contrate funcionários

Está na hora de delegar (veja o blog Negócio de Sucesso “7 qualidades de liderança que vão ajudá-lo a ter uma oficina de sucesso”). Por mais experiente e motivado que seja, não será um líder de oficina eficaz se tentar estar nos dois lugares ao mesmo tempo.

Talvez seja necessário considerar a contratação de um gestor que partilhe os seus valores e que fique de olho nas operações diárias no novo local. Certamente irá precisar de contratar uma equipa de oficina com a experiência e a atitude necessárias para tornar a segunda oficina um sucesso.

Então, ainda pensa que está na hora de abrir uma segunda oficina? Pode ser uma altura empolgante e lucrativa para si, e desde que tenha pensado nos problemas acima, não há motivo para que uma segunda oficina não seja um grande sucesso. Boa sorte!





SUCESSO DA OFICINA: NÃO SIGA APENAS A SUA PAIXÃO, CONCENTRE-SE NOS SEUS PONTOS FORTES

Se já se sentiu pouco satisfeito no seu trabalho, então não aceite essa situação. Há coisas que pode fazer para aumentar a sua satisfação sem ter mudar radicalmente e dar um novo rumo à sua oficina ou à sua carreira. Isso inclui não só pensar nas suas paixões, mas também nos seus pontos fortes (e nos pontos fortes da sua equipa também).

Às vezes acabamos a trabalhar na área que não queremos: talvez as tarefas específicas envolvidas não nos satisfaçam, talvez a equipa à nossa volta tenha a moral em baixo, talvez o nosso trabalho seja frequentemente difícil ou acabe em fracasso.

Uma coisa que pode fazer é ver se está a trabalhar com os seus pontos fortes – aquelas coisas nas quais você é bom e que gosta de fazer. Quer seja gestor ou proprietário de uma oficina, também deve procurar esses fatores em toda a sua equipa. Pode melhorar o desempenho geral do seu negócio se aproveitar os pontos fortes de cada um?

Concentrar-se nos seus pontos fortes irá ajudá-lo (a si e à sua equipa) a sentir-se mais saudável e a ter mais energia. Estudos relatados pela Psychology Today revelaram que a força do carácter está associada a uma série de comportamentos saudáveis, incluindo levar uma vida ativa, procurar atividades agradáveis e alimentar-se bem. Também pode ajudá-lo a sentir-se mais satisfeito com a vida. Estudos mostram que os indivíduos que estão satisfeitos com a vida são eficazes a solucionar problemas, apresentam melhor desempenho no trabalho, tendem a ser mais resistentes ao stress e têm melhor saúde física – todos esses traços são valiosos para a equipa da sua oficina.

A Psychology Today também publicou estudos que mostram que ao usarmos os nossos pontos fortes, ficamos mais confiantes. Tanto o conhecimento dos pontos fortes quanto a sua utilização foram significativamente associados à melhoria da autoeficácia, autoestima, autoaceitação e autoconfiança. A conclusão é clara: as pessoas sentem-se mais satisfeitas e o seu trabalho tem mais significado quando usam os seus pontos fortes. O resultado para o seu negócio é a otimização do desempenho dos colaboradores e as reparações são realizadas com elevada qualidade e máxima eficiência.

“A análise Gallup revela que as pessoas que usam os seus pontos fortes todos os dias têm uma probabilidade três vezes maior de ter uma excelente qualidade de vida, uma probabilidade seis vezes maior de estar empenhadas no seu trabalho, são 8% mais produtivas e têm 15% menos probabilidade de deixar os seus empregos.”

Aqui está uma lista de exemplos de pontos fortes. Quais são os seus e quais são os pontos fortes dos membros da equipa da sua oficina? Pode ajudar se as anotar, talvez por pessoa.

- **Paixão pela aprendizagem** – adora e sabe sempre como usar as mais recentes tecnologias
- **Ensino/orientação** – é capaz de partilhar pronta e eficazmente conhecimentos com os outros
- **Entusiasmo/simpatia** – tem sempre um sorriso no rosto, gosta de trabalhar em equipa, tem muito jeito com os clientes
- **Credibilidade** – nunca desaponta ninguém, faz sempre aquilo que diz que vai fazer
- **Criatividade** – pensa constantemente em ideias e maneiras novas de fazer as coisas, resolve problemas de formas inovadoras
- **Calma** – mantém a tranquilidade e ajuda a manter tudo e todos no caminho certo, acalma as situações antes de se tornarem problemas
- **Planeamento** – é capaz de ver o panorama geral, sabe gerir eficazmente o tempo e os recursos
- **Versatilidade** – adaptável e sempre pronto para aceitar novas tarefas e fazer coisas novas
- **Dedicação** – faz sempre um esforço adicional para cumprir prazos, não pára até o trabalho estar concluído

Depois de elaborar a sua lista de pontos fortes, pode mapear as tarefas específicas com base nas informações recolhidas. Podem tratar-se de tarefas existentes que já foram executadas – tem as melhores pessoas responsáveis por essas tarefas? Ou podem tratar-se de novas tarefas que vão ajudá-lo a melhorar a produtividade da sua oficina e a apoiar o crescimento do seu negócio.

Por exemplo, alguém da sua equipa seria um mentor perfeito? Se ainda não fazem isso, poderiam ser responsáveis pela formação de aprendizes/novos mecânicos? Esta poderia ser uma boa maneira de os motivar – eles iriam achar essa tarefa recompensadora – e o seu novo mecânico estaria, ao mesmo tempo, a aprender competências valiosas. Da mesma forma, algum dos seus mecânicos é um planeador por natureza – poderia ajudá-lo a gerir o fluxo de trabalho na sua oficina? Ou, poderia algum dos seus mecânicos com queda para as ferramentas digitais/criatividade ajudá-lo a escrever algum conteúdo do blog ou a gerir as suas redes sociais?

Os gestores que se focam nos pontos fortes das pessoas, em vez de nos pontos fracos (ao formar uma equipa), normalmente obtêm um melhor desempenho da equipa e maior sucesso. Estudos demonstraram que os líderes que se concentram nos pontos fortes dos trabalhadores

beneficiam de níveis mais baixos de rotatividade de pessoal, níveis mais altos de produtividade, clientes mais satisfeitos e maior rentabilidade.

Não se esqueça de que os pontos fortes também podem mudar com o tempo. Por exemplo, muitos proprietários de oficinas abrem oficinas de reparação porque adoram carros, não porque são especialistas em negócios. No entanto, à medida que o sucesso dos seus negócios cresce, o mesmo acontece com sua experiência e perspicácia comercial.



8 MANEIRAS DE ECONOMIZAR CUSTOS E AUMENTAR O LUCRO DA SUA OFICINA

A sua oficina está sempre cheia, com carros a ocupar os elevadores e a agenda está cheia. Mas isso não significa necessariamente que a sua oficina é o mais lucrativa possível. Assim como os orçamentos domésticos, o orçamento da oficina pode ficar fora de controlo enquanto está ocupado a trabalhar e uma revisão dos gastos pode resultar na descoberta de diversas oportunidades de economia de custos e ideias que irão fazer crescer as suas margens de lucro.

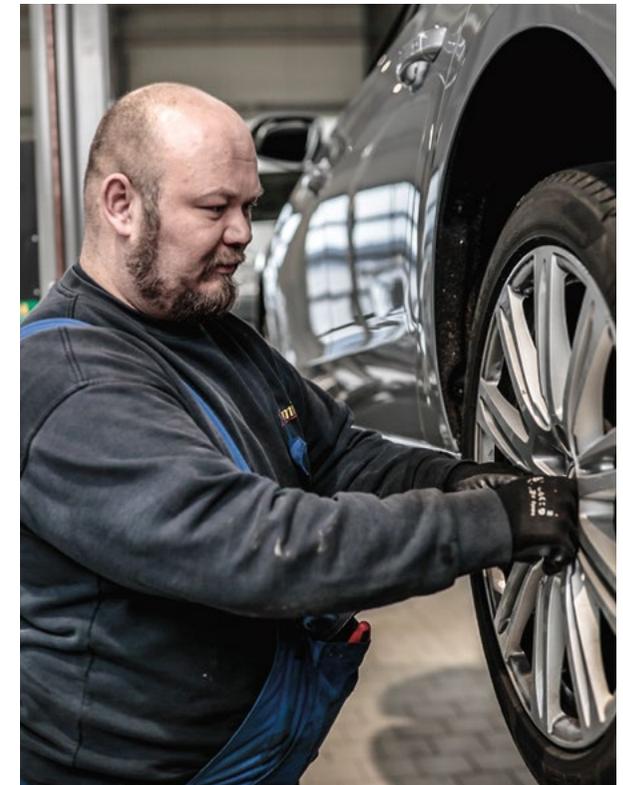
Aqui está uma lista de problemas e ideias que pode verificar para garantir que está a usar o seu orçamento e o seu tempo valioso com mais eficiência.

1. Agenda

Certifique-se de que a sua agenda lhe permite ter tempo suficiente para que o trabalho seja realizado nos veículos. Pode fazer isso reunindo os dados do trabalho previamente realizado e avaliando o número de reparações que os seus mecânicos podem realizar num único dia e, depois, agendar os trabalhos em conformidade. Ter mais lucro não significa tentar reduzir o tempo e fazer mais marcações; se tiver muito trabalho agendado, podem surgir erros e pode descobrir que os clientes voltam à oficina insatisfeitos, o que significa que o trabalho levará o dobro do tempo necessário.

2. Inspeção os veículos

Acrescente um pouco de tempo a cada marcação para que o mecânico possa inspecionar o veículo e encontrar problemas adicionais. Se encontrar algum, pode apresentar de imediato o problema aos clientes que, muitas vezes, lhe darão autorização para fazer a reparação. Geralmente, os clientes não vão sentir que está a tentar subir o valor da reparação, prestando um serviço desnecessário, especialmente se tiver estabelecido uma reputação boa e confiável (consulte o nosso blog de Atendimento ao Cliente em “10 dicas para promover a fidelização dos clientes e fazer com que regressem”). Vão sentir que a reparação adicional irá poupar-lhes dinheiro e tempo a longo prazo. É mais fácil planear um trabalho adicional quando já tem o veículo na oficina, por isso é uma boa maneira de aumentar a rentabilidade de forma benéfica para todos os envolvidos.



3. Desligue os aparelhos

Segundo a Energy Star, até 75% da eletricidade é usada quando os dispositivos não estão a ser usados. Desligue os aparelhos das tomadas quando não estiverem em utilização e certifique-se de que tudo está desligado no fim do dia.

4. Utilize produtos com a qualidade do Equipamento Original

Procure produtos com a qualidade do Equipamento Original, que sejam comparáveis ao original. Com a TRW Aftermarket, pode oferecer aos seus clientes peças com um desempenho e segurança melhorados, que são fabricadas segundo os padrões de qualidade do equipamento original. A montagem rápida e eficiente de peças da melhor qualidade irá manter os seus clientes satisfeitos e irá ajudar a sua oficina a estabelecer uma reputação de qualidade.

5. Procure bons preços para a eletricidade

Um enorme custo para qualquer estabelecimento, especialmente uma oficina de reparação de automóveis, é a eletricidade. Hoje em dia, o fornecimento de energia é um mercado competitivo, portanto, é boa ideia tomar uma nota para rever os custos e comparar os preços num site de comparação de preços. Procure as melhores ofertas e pode economizar centenas, se não milhares de euros.

6. Faça a sua própria publicidade

Com um pouco de tempo e sem custos, pode aumentar a rentabilidade promovendo a sua oficina nas redes sociais. Publicar nas redes sociais é uma ótima maneira de manter os seus clientes envolvidos com a sua oficina e lembrá-los de que podem precisar de realizar um serviço ou resolver um problema incómodo com o seu veículo. Se puder criar uma presença nas redes sociais casual e envolvente, estará a desenvolver algo altamente valioso – um relacionamento diário entre a sua oficina e os seus clientes. Da próxima vez que precisarem de fazer uma reparação, a primeira oficina em que eles vão pensar será a sua. (Veja o nosso blog de Marketing Digital “12 dicas para criar e gerir o seu marketing nas redes sociais” para mais detalhes).

7. Empresas locais como alvo

Se preparou a sua agenda e descobriu que poderia realizar mais trabalhos (ou expandir o seu espaço e adicionar mais mecânicos e elevadores), por que não abordar empresas locais para promover os seus serviços? Poderia promover o seu trabalho para um público-alvo que trabalha na sua área, para quem seria muito conveniente ir para o trabalho, deixar o veículo consigo durante o dia, e voltar para casa com o trabalho feito. Poderia oferecer um desconto de boas-vindas para novos clientes, ou até mesmo um desconto contínuo para empresas locais, que pode ser o suficiente para que se comprometam a longo prazo com a sua oficina.

8. Diversifique

Considere oferecer serviços de reparação para trabalhos mais sofisticados, como a restauração de carros clássicos; ou talvez considere se poderia destacar-se da concorrência, sendo um líder na manutenção de veículos híbridos e elétricos. O mundo automóvel está a mudar e os veículos elétricos estão aqui para ficar – nos próximos anos, verá um número cada vez maior destes veículos a entrar na sua oficina. Abrace o futuro e prepare-se para servi-los agora. É a sua oportunidade para construir um negócio forte para o futuro. (Veja o blog “Como os fabricantes de peças para automóveis o ajudam a preparar-se para o futuro” e também a nova linha de pastilhas de travão para veículos elétricos).

Ao analisar a forma como usa o seu tempo e o seu orçamento, pode economizar e ter ideias que aumentem a sua rentabilidade e ajudem a construir um negócio de sucesso contínuo.



6 MANEIRAS DE OBTER O MÁXIMO DESEMPENHO DA EQUIPA E FORTALECER O SEU NEGÓCIO AUTOMÓVEL

Uma oficina bem-sucedida – na verdade, qualquer negócio bem-sucedido – tem por base uma força de trabalho eficiente e motivada. Da mesma forma, as empresas menos lucrativas normalmente não conseguem maximizar o potencial dos seus recursos humanos. Então, como é que um bom gestor de oficina consegue obter o melhor desempenho da equipa?

1. Seja um bom ouvinte

Escute a equipa da oficina. Tenha em conta as suas ideias, mesmo que não consiga colocá-las todas em prática. Diz-se muitas vezes que os melhores recursos são os humanos; por isso, as visões e ideias da sua equipa merecem atenção. E quanto mais tempo cada membro da equipa trabalhar consigo, melhor conhecerá o negócio e, muito provavelmente, melhores serão as ideias propostas. Faça tudo ao seu alcance para ajudar a equipa a sentir-se à vontade para apresentar as suas ideias e expressar os seus sentimentos num ambiente de abertura. Se as ideias propostas por vezes não se aplicam à situação, recorde-lhes os objetivos e as metas organizacionais da empresa; dessa forma, não só sentirão que foram ouvidos e que o seu contributo foi valorizado, como também ficam em melhores condições para contribuir.

2. Empodere a equipa

Quando surgem boas ideias, empodere a equipa para liderar as iniciativas que resultam das mesmas. Os colaboradores em quem é depositada confiança e a quem são dadas responsabilidades normalmente sentem-se mais felizes, trabalham com mais afinco e ficam muito mais motivados quando sentem que estão a contribuir para o negócio e a ser reconhecidos por isso.

3. Nunca pare a formação

Qualquer empresa que se preze investe tempo e dinheiro nas suas equipas. Ofereça oportunidades aos membros da equipa para adquirirem novas competências que os prepare para o futuro. Isto é especialmente importante para o negócio das oficinas automóveis, agora que os veículos elétricos e híbridos vieram para ficar e é necessário adquirir novas competências para permanecer rentável no mundo automóvel do futuro.

“Segundo as análises da Gallup, as pessoas que utilizam os seus pontos fortes todos os dias são 15% menos propensas a desistir dos seus empregos.”

4. Recompense e reconheça

O bom trabalho deve ser reconhecido. Até mesmo um simples “palmadinha nas costas” pode ser um grande incentivo. Certifique-se de que reconhece não apenas exemplos do excelente trabalho pelos membros da sua equipa, mas também comportamentos; um colaborador que oferece consistentemente um serviço de qualidade aos clientes e apoia os colegas constitui um grande exemplo e ajuda a oficina a funcionar de forma mais eficaz.





5. Construa confiança e respeito

Lidere pelo bom exemplo, pois as equipas trabalham melhor quando sentem que estão a seguir um líder que merece a sua confiança e respeito. Faça por merecer a confiança e o respeito da sua equipa e estará a dar-lhe a força para se manter unida em tempos difíceis. Irá também inspirá-los a adotar os mesmos valores. Isto ajuda a empresa porque, quando não estiver presente, a equipa trabalhará de forma harmoniosa e colaborativa num ambiente de franca comunicação. Além disso, uma equipa que partilha os mesmos valores será mais capaz de levar o navio a bom porto, mesmo que o comandante não esteja a bordo.

6. Reúna-se com a equipa

Para melhorar o desempenho e o espírito de equipa e ajudar as pessoas a conhecerem-se melhor umas às outras. Organize um encontro para todos os funcionários da sua oficina, pelo menos uma vez por ano, de preferência com mais frequência. É notável como a interação social entre os membros da equipa aproxima as pessoas. Os eventos sociais transformam colegas em amigos e empresas em equipas, e notará que colaboradores que se preocupam e gostam uns dos outros, irão esforçar-se mais para dar o seu melhor aos colegas na oficina, o que os beneficia a eles, a si, ao cliente e à empresa.

Ações como ouvir, empoderar, formar, recompensar e liderar pelo exemplo, assim como ajudar os membros da equipa a conhecerem-se uns aos outros, permitem-lhe construir uma equipa forte que é feliz, eficaz, altamente motivada e resiliente.



6 MANEIRAS DE OBTER O MÁXIMO DA SUA EQUIPA E FORTALECER O SEU NEGÓCIO AUTOMÓVEL

1. SEJA UM BOM OUVINTE

Escute a equipa da oficina. Tenha em conta as suas ideias, mesmo que não consiga colocá-las todas em prática.



2. EMPODERE A EQUIPA

Quando surgem boas ideias, empodere a equipa para liderar as iniciativas que resultam das mesmas.



3. NUNCA PARE A FORMAÇÃO

Qualquer empresa que se preze investe tempo e dinheiro nas suas equipas. Ofereça oportunidades aos membros da equipa para adquirirem novas competências que os preparem para o futuro.



4. RECOMPENSE E RECONHEÇA

O bom trabalho deve ser reconhecido. Até mesmo uma simples “palmadinha nas costas” pode ser um grande incentivo.



5. CONSTRUA CONFIANÇA E RESPEITO

Lidere pelo bom exemplo, pois as equipas trabalham melhor quando sentem que estão a seguir um líder que merece a sua confiança e respeito.



6. REÚNA-SE COM A EQUIPA

Organize um encontro para todos os funcionários da sua oficina, pelo menos uma vez por ano, de preferência com mais frequência. É notável como a interação social entre os membros da equipa aproxima as pessoas.



“Segundo as análises da Gallup, as pessoas que utilizam os seus pontos fortes todos os dias são 15% menos propensas a desistir dos seus empregos.”

O QUE DIFERENTES GERAÇÕES QUEREM DO TRABALHO E COMO MANTER OS SEUS MELHORES PROFISSIONAIS

O século XX foi uma época de grandes mudanças. Houve uma revolução no setor automóvel, um boom de prosperidade no pós-II Guerra Mundial, mudanças culturais radicais nos anos 60 e 70 e, por fim, a revolução informática. Tudo isto influenciou e ajudou a moldar as três gerações diferentes que trabalham nas atuais oficinas. Quem são, então, estas pessoas e o que as motiva?

GERAÇÃO Z (nascidos a partir de 1997)

Comportamentos típicos:

- Tecnicamente sofisticados
- Flexíveis e adaptáveis
- Bons a partilhar competências

A geração pós-milénio, conhecida como a Geração Z, composta por indivíduos que atualmente são adolescentes ou têm vinte e poucos anos, assistiu às mudanças mais rápidas de sempre a nível da tecnologia, observando uma peça de tecnologia promissora a ser substituída por outra a um ritmo alarmante e o seu reconhecimento de que poucas são as coisas permanentes, deixou-a com vontade de experimentar tudo.



A Geração Z tem também uma nova atitude em relação à educação e ao trabalho. De acordo com um inquérito levado a cabo pela empresa Culture Coop, 78% dos inquiridos da Geração Z afirmam que tirar um curso superior de quatro anos já não faz sentido do ponto de vista económico, tendo surgido centenas de programas, desde estágios a “boot camps” para oferecer caminhos alternativos.

Os locais de trabalho só agora estão a começar a sentir a influência da Geração Z. Podem não ter as competências formais das gerações anteriores, mas podem conseguir ensinar os colegas mais velhos a aprender novas ferramentas e competências rapidamente e de improviso – da mesma forma que têm feito a sua vida inteira.

OS MILLENNIALS

(nascidos entre 1981 e 1996)

Comportamentos típicos:

- Tecnicamente sofisticados
- Apreciam o trabalho flexível
- Preocupam-se em dar um contributo positivo



Os Millenials encaram o trabalho como uma forma de fazer a diferença no mundo, por isso para eles o impacto que têm é um factor importante, por vezes até mais do que o dinheiro.

Os Millenials têm também uma grande necessidade de que o seu trabalho seja interessante. Normalmente, ainda não fizeram grandes aquisições como casas ou carros e como não estão presos a uma grande hipoteca, é menos provável que fiquem num emprego de que não gostam, que não os deixa satisfeitos ou que contrarie as suas convicções fundamentais.

Sendo crianças da revolução informática, os Millenials também sentem que não devem estar presos a um único posto no local de trabalho. Querem trabalhar de forma flexível e não se importam com interrupções na sua vida particular, se esse compromisso for necessário. Sentem-se felizes em misturar a sua vida laboral com a pessoal e criar uma vida de contornos mais amplos e integrada.

Os Millenials podem ser trabalhadores extremamente leais, mas encaram a lealdade como uma via de dois sentidos, com exigências tanto para o empregador como para o empregado. Por isso, se quer atrair e manter Millenials na sua oficina, é importante ter em mente o seu estilo de comunicação, os seus valores e aquilo que os motiva para que possa criar um ambiente de trabalho e um sistema de recompensas que funcione para si e para eles.



GERAÇÃO X (nascidos entre 1965 e 1980)

Comportamentos típicos:

- Apreciam a independência
- São bons a resolver problemas
- Focam-se nos resultados, não no processo



A Geração X cresceu durante anos de mudanças sociais significativas a nível da sociedade e da família. Frequentemente com ambos os pais a trabalhar, foram crianças que aprenderam a fazer as coisas por elas próprias porque ninguém estava em casa depois da escola. Por isso, os trabalhadores da Geração X tendem a ser independentes e empreendedores. Não gostam de ser microgeridos e focam-se nos resultados e não no processo; põem em causa a realização das coisas pelos processos tradicionais, se houver outra forma de executar uma tarefa que é mais rápida, fácil ou barata.

Em cargos de chefia, os trabalhadores da Geração X tendem a ser “distantes” e evitam reuniões sempre que possível. Enquanto os Baby Boomers não se importam de trabalhar mais horas para receber mais dinheiro, os trabalhadores da Geração X não acreditam que esta seja uma estratégia vencedora para progredir, pelo que fazem as horas que têm de fazer e vão para casa. O que mais valorizam é terem tempo para fazerem aquilo que querem.

Logo, se quer atrair e manter colaboradores da Geração X na sua oficina, tenha em mente o que acabámos de dizer. Os trabalhadores da Geração X podem ser extremamente pragmáticos e criativos na resolução de problemas, mas têm uma maior tendência a manter o trabalho separado da vida pessoal.

BABY BOOMERS (nascidos entre 1946 e 1964)

Comportamentos típicos:

- Gostam do horário de trabalho das 9 às 5
- Gostam de reuniões
- Independentes e autónomos



Os Baby Boomers cresceram numa era de prosperidade sem precedentes para a classe trabalhadora. Muitos foram os primeiros nas suas famílias a ir para a universidade ou escolas profissionais e a economia em expansão criou os postos de trabalho que eles vieram a ocupar. Atingiram os marcos familiares da idade adulta – emprego, casamento, filhos e casa própria – muito mais cedo do que os Millenials normalmente o fazem hoje em dia.

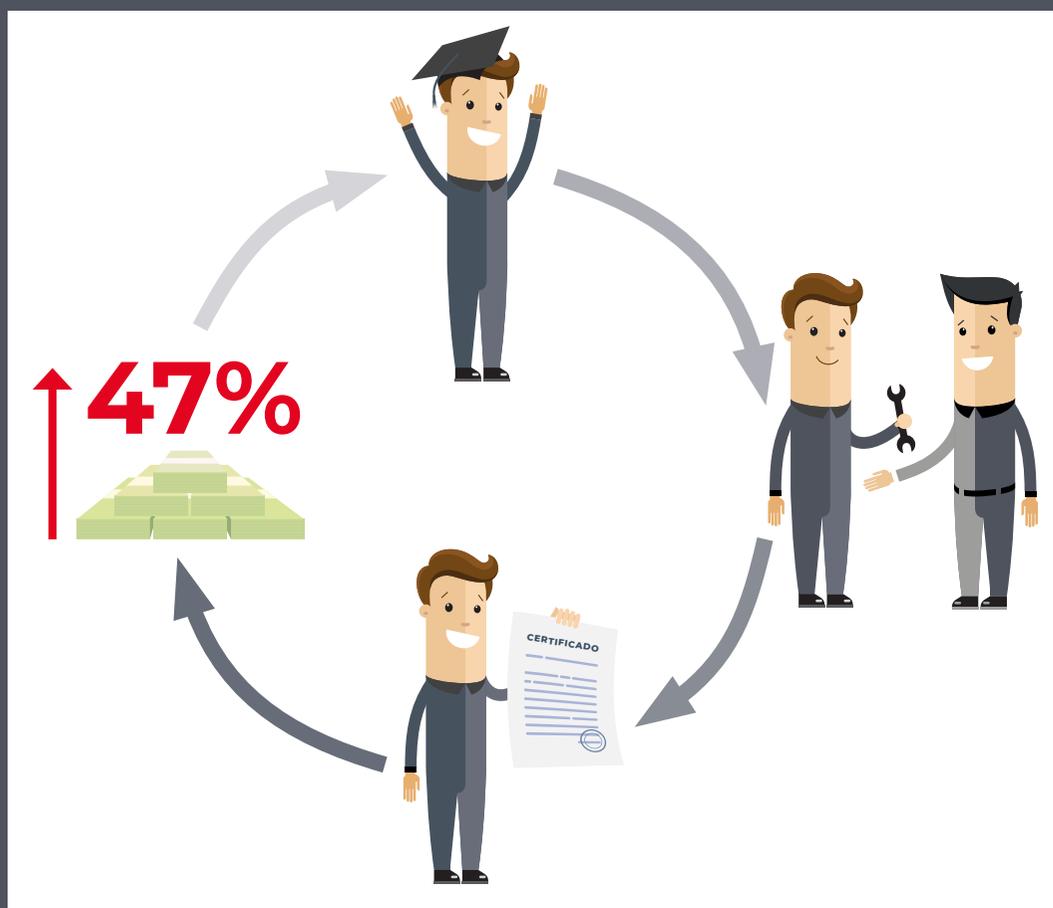
Os Baby Boomers tornaram-se adultos quando o sucesso financeiro era atingível através de trabalho duro. É muito mais provável que estejam dispostos a trabalhar horas extra e a permanecer leais a uma empresa devido à história que têm com ela.

Também são independentes e autónomos porque nasceram numa época em que a filosofia era que o que estava estragado podia e devia ser arranjado. Cresceram a desmontar e a voltar a montar coisas. E como cresceram a trabalhar das 9 às 5 no local de trabalho com os seus colegas, compreendem e dão valor a um local de trabalho onde haja interação. Os Baby Boomers gostam de reuniões e gostam de trabalhar com o resto dos colegas no mesmo edifício, mesmo que trabalhem de forma independente.

Como pode ver, a forma como os Baby Boomers, a Geração X, os Millenials e a Geração Z encaram o trabalho, a gestão (ou serem geridos por terceiros) e a forma de trabalhar é muito diferente e terá impacto não só no modo como trabalham, mas também como veem e interagem com os outros membros da equipa na oficina. Ter em mente a forma como estas gerações foram moldadas pela vida irá ajudá-lo a compreender o que deixa motivadas as diferentes gerações que compõem a sua força de trabalho. Munido destes conhecimentos pode tentar proporcionar-lhes o tipo de ambiente, recompensas e apoio que lhe permitirá manter os seus melhores profissionais.



MANTENHA OS MECÂNICOS BEM INFORMADOS E OS CLIENTES FIDELIZADOS



“A implementação de uma estratégia de formação na sua empresa pode ajudar a aumentar a sua margem de lucro em 47%.”

Fonte: Ripley Training.

MANTENHA OS MECÂNICOS BEM INFORMADOS E OS CLIENTES FIDELIZADOS

Qualquer empresa que se preze investe tempo e dinheiro na formação das suas equipas e isto é especialmente importante para o negócio das oficinas automóveis, agora que os veículos elétricos e híbridos vieram para ficar e é necessário adquirir novas competências para permanecer rentável no mundo automóvel do futuro. Agora, mais do que nunca, a formação não é uma opção. A educação e a formação são componentes essenciais para conseguir qualidade e eficácia na sua oficina.

“A implementação de uma estratégia de formação na sua empresa pode ajudar a aumentar a sua margem de lucro em 47%.”

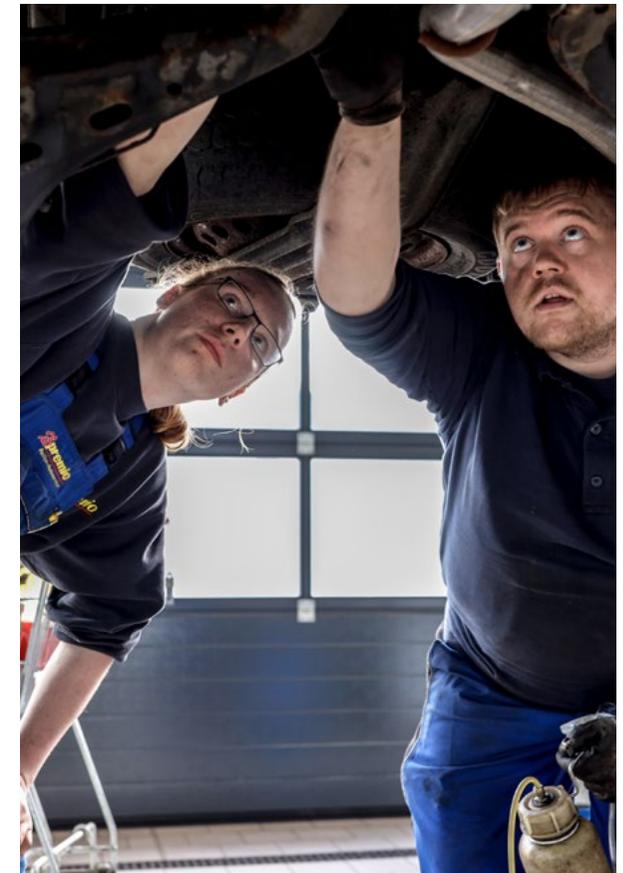
Na verdade, independentemente da revolução elétrica, a formação sempre foi a chave para atingir o sucesso no mercado de pós-venda automóvel. Em suma, a formação protege a oficina. Os mecânicos sem formação adequada podem não compreender plenamente como realizar o seu trabalho, gastar demasiado tempo a procurar ajuda ou realizar o trabalho de forma incorreta, o que poderia afetar negativamente a reputação da sua oficina. Os mecânicos com pouca formação podem também estar mais vulneráveis a lesões, o que pode causar problemas legais e, no mínimo, reduzir a sua força de trabalho, se tiverem de se ausentar do trabalho.

Todos esses fatores podem ser maus para o negócio porque um trabalho de má qualidade ou não realizado dentro do prazo pode resultar em clientes insatisfeitos, que podem não voltar.

A formação oferece aos seus mecânicos a oportunidade de aprofundar os seus conhecimentos. Embora nada possa substituir a experiência prática, bases teóricas sólidas são um enorme benefício porque os seus mecânicos não só saberão como resolver problemas, mas também por que motivos aqueles ocorreram em primeiro lugar. A capacidade de reconhecer padrões e causas é essencial para a manutenção preventiva e vai, de certeza, consolidar a reputação da sua oficina, uma vez que os proprietários dos veículos irão valorizar o facto de os seus mecânicos terem evitado problemas nos veículos antes mesmo de estes terem ocorrido.

Para descobrir como o gestor de uma oficina moderna consegue ter um negócio bem-sucedido, fomos falar com Matthias Jendrossek, proprietário da Jendrossek Autoteile GmbH. Matthias acredita que um elemento essencial para o sucesso do negócio é a formação.

A empresa foi constituída em 1985 como uma empresa individual e a intenção de Matthias é que continue por muitos anos ainda; por isso, está de olhos postos no futuro e cheio de confiança. Por exemplo, está a pensar expandir a empresa para assistir frotas e veículos elétricos, garantindo, assim, que a Jendrossek Autoteile GmbH irá ao encontro das necessidades futuras dos clientes.





“Se tivermos uma equipa bem preparada”, afirma Matthias, “conhecedora das tecnologias modernas, temos clientes satisfeitos e sucesso no negócio.”

Cada mecânico da sua oficina tem competências diferentes e quase todos terão alguns pontos fracos no seu conjunto de competências. Se reparar que existem fraquezas na equipa da sua oficina, tome medidas para as colmatar. Algumas fraquezas podem ser resolvidas internamente, porque pode pedir aos seus mecânicos mais competentes e qualificados para ensinarem aqueles que não possuem uma determinada competência. No entanto, se houver grandes lacunas na formação da equipa, deve ponderar inscrever os mecânicos em programas de formação especializados.

A formação irá melhorar o seu nível de competências e o da sua equipa, aprimorando as capacidades da sua oficina. Também pode tornar a sua oficina mais eficiente, reduzindo os elos mais fracos; as oficinas automóveis dependem da capacidade dos mecânicos de se entretajudarem, complementarem e apoiarem mutuamente, a fim de realizarem o trabalho de forma eficiente e com sucesso. E como os seus mecânicos receberam formação para realizar o trabalho de acordo com as normas do setor, irão contribuir para o sucesso da oficina. Mecânicos com um nível superior de formação e especialização técnica irão melhorar o seu serviço e gerar um volume de negócios mais elevado para a sua oficina.

A formação também pode abrir as portas a novas oportunidades de negócio para sua oficina ao dar-lhe acesso às últimas informações mesmo sobre os sistemas de veículos mais complexos. À medida que os veículos vão ficando tecnicamente mais avançados, pode ser um desafio manter os conjuntos de competências dos mecânicos da sua oficina atualizados, sem fontes de informação de confiança essenciais para reparar os veículos. Mas através da formação profissional, ministrada, por exemplo, pela ZF, poderá melhorar a rentabilidade, porque estará em condições de aceitar trabalho que anteriormente teria rejeitado por falta de um nível de conhecimentos mais profundo. De acordo com a empresa de consultoria Ripley Training, a implementação de uma estratégia de formação na sua empresa pode ajudar a aumentar a sua margem de lucro em 47%.

A indústria automóvel está a evoluir rapidamente, novas tecnologias e sistemas são lançados a um ritmo diário. Cada um deles acarreta consigo novos desafios relacionados com a manutenção, colocando exigências adicionais às oficinas de reparação automóvel. Por conseguinte, estar por dentro das últimas tendências no setor é obrigatório. A formação contínua é a única forma de o manter a si e à sua equipa atualizados. Se o fizer, será capaz de manter a competitividade da sua oficina no mercado de pós-venda do futuro.

4 MANEIRAS DE MANTER A EQUIPA FELIZ (E PRODUTIVA)

1. DÊ AOS MEMBROS DA EQUIPA UM SENTIDO DE “POSSE”

Certifique-se de que a equipa sente orgulho e responsabilidade naquilo que faz e esta preocupar-se-à mais com o serviço que o cliente está a comprar.



2. MANTENHA A EQUIPA INFORMADA

A partilha de informação aumenta o conhecimento e faz com que os membros da sua equipa se sintam valorizados.



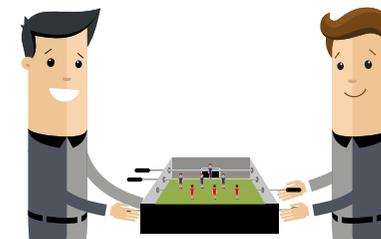
3. SEJA HONESTO E DIRETO NO QUE TOCA A MÁS NOTÍCIAS

Os colaboradores devem ser informados de uma forma franca e digna (e os rumores são geralmente piores do que a realidade).



4. CRIE UM BOM AMBIENTE DE TRABALHO

Procure formas de aumentar o espírito de equipa, talvez uma área de jogos para a equipa utilizar; conhecemos uma oficina que até instalou um ringue de boxe!



“Estudos levados a cabo pela Universidade de Warwick mostram que pessoas felizes são 12% mais produtivas”.

4 MANEIRAS DE MANTER A EQUIPA FELIZ (E PRODUTIVA)

Nenhuma empresa consegue avançar sem as pessoas. Dos CEO de empresas multinacionais aos gestores de PME, não há ninguém na área dos negócios que não saiba que conseguir que as suas equipas avancem em conjunto e em harmonia, é a diferença entre o sucesso e o fracasso, ou pelo menos a diferença entre alta rentabilidade e fraco desempenho.

Saber motivar os colaboradores é uma arte que tem enormes benefícios.

Tendo isso em mente, deixamos aqui algumas sugestões para os gestores de oficinas que querem manter os seus trabalhadores com um sorriso nos lábios e a dar o seu melhor.

1. Dê aos membros da equipa um sentido de “posse”

Os empregados têm de sentir que fazem parte da empresa e não são apenas um grupo de pessoas que lá vai trabalhar. Certifique-se de que a equipa sente orgulho e responsabilidade naquilo que faz e esta preocupar-se-à mais com o serviço que o cliente está a comprar.

Uma maneira de conseguir isto é fazer com que cada membro da equipa se familiarize com cada área da atividade da oficina, permitindo-lhes contribuir com as suas ideias para a melhoria geral da oficina e participar em todo o processo. Tudo isto contribui para que os membros da equipa tenham um sentimento de maior ligação e de verdadeira pertença à oficina. Porque quando estamos ligados a algo e sentimos que é “nosso”, não queremos que falhe.

2. Mantenha a equipa informada

Enquanto proprietário da oficina terá, regra geral, uma perspetiva mais clara sobre o panorama geral do negócio do que os seus colaboradores; por isso, partilhe os seus conhecimentos, pois vale a pena informar a sua equipa sobre o que se passa. Coisas que para si podem ser do conhecimento geral no que se refere ao mercado de pós-venda automóvel, aos desafios que se avizinham ou a novos produtos no horizonte, podem ser uma novidade para a sua equipa. A partilha das informações aumenta o conhecimento, faz com que os membros da sua equipa se sintam valorizados e reforça o sentimento entre os colaboradores de que são uma parte importante da organização, porque foram incluídos na informação.

3. Seja honesto e direto no que toca a más notícias

Desejamos que as más notícias sejam uma coisa rara para a sua oficina, mas em qualquer negócio haverá más notícias de vez em quando. Quer estas notícias afetem a empresa como um todo ou um indivíduo dentro da organização, os colaboradores devem ser informados de uma forma franca e digna. Se optar por esconder coisas da sua equipa, talvez por medo de que não consigam lidar com as más notícias, os rumores podem espalhar-se e os rumores são geralmente piores do que a realidade.

4. Crie um bom ambiente de trabalho

Se ofereceu os motivadores-chave anteriormente referidos, fazendo com que os membros da equipa se sintam uma parte importante de uma oficina que reconhece os seus contributos individuais, talvez possa procurar ideias mais criativas que promovam o espírito de equipa. Como referimos anteriormente, tem de fazer com que os colaboradores sintam que fazem parte de um lugar e não são apenas um grupo de pessoas que lá vai trabalhar. Matthias Jendrossek, proprietário da Jendrossek Autoteile GmbH, Alemanha, instalou um ringue de boxe e uma zona de jogos para usufruto da equipa.

Vamos dar a última palavra a Matthias, que irá partilhar connosco as suas ideias para manter a equipa feliz e alcançar sucesso no negócio. “Quando não estou na oficina”, refere Matthias, “a prática de todo-o-terreno ajuda a equilibrar a minha vida. E o boxe ajuda a equilibrar a minha equipa. Foi o meu irmão que teve a ideia sobre o ringue de boxe, mas aceitei-a imediatamente e tem sido um estrondoso sucesso. Envolveu realmente a equipa. Se houve uma coisa que aprendi ao longo dos anos à frente da Jendrossek Autoteile GmbH é que a minha equipa é o coração do negócio. Construir um ringue de boxe e uma zona de jogos numa oficina pode parecer uma ideia estranha”, continua Matthias, “mas se os nossos colaboradores se sentirem satisfeitos, os clientes também se sentirão.”

“Estudos levados a cabo pela Universidade de Warwick mostram que pessoas felizes são 12% mais produtivas.”

OBRIGADO PELA LEITURA

trwaftermarket.com/original-workshops/pt

Esperamos que tenha encontrado algumas ideias que o ajudem a resolver problemas, melhorar o atendimento ao cliente e manter o seu negócio forte. Continue a visitar a plataforma **#OFICINASORIGINAIS** para mais dicas e conselhos úteis sobre temas como o marketing digital, a aquisição de peças e o negócio de sucesso.