

# Caderninho



O jeito Sabó de respeitar você.

ANO VIII - nº 79

ABRIL DE 2009

## UMA REDE DE DISTRIBUIDORES DO TAMANHO DO BRASIL.

**P**ara o sucesso de vendas de autopeças, tão importante quanto oferecer produtos originais Sabó com preços competitivos, é ter um estoque variado, onde o cliente sempre encontra o que precisa. E neste quesito, os clientes Sabó têm motivos de sobra para comemorar. Sua rede de distribuidores é uma das maiores e mais completas do Brasil, e é responsável pela demanda de todos os varejos do País. De olho na fidelização, os distribuidores Sabó investem na modernização dos processos. O resultado é um atendimento ágil, entregas com maior alcance, e principalmente, compromisso total com os prazos.

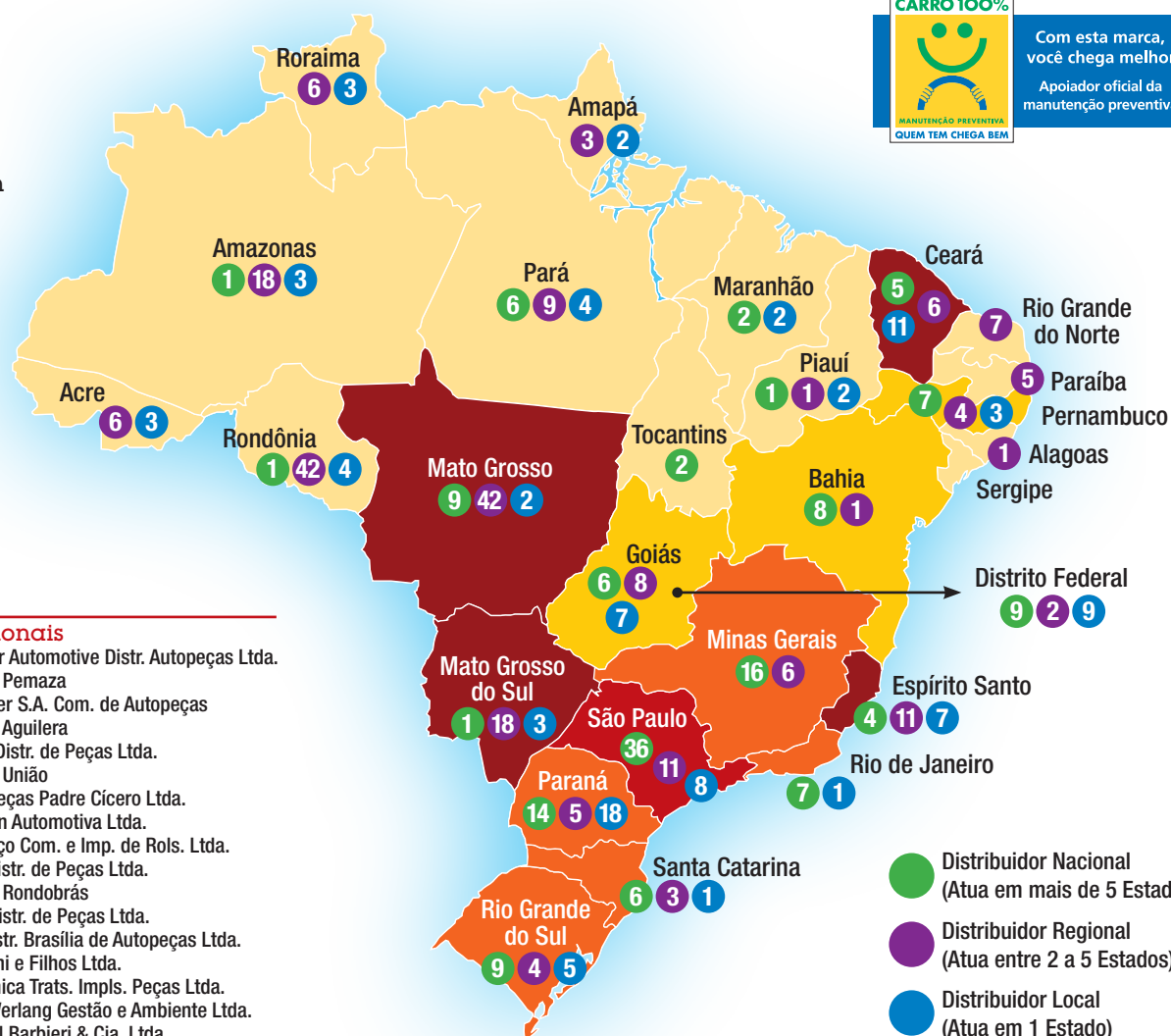
### Distribuidores Sabó

#### Nacionais

Distribuidora Automotiva S.A.  
Real Moto Peças Ltda.  
Pellegrino Distr. Autopeças Ltda.  
Pacaembu Autopeças Ltda.  
Polipeças Com. Imp. Repres. Ltda.  
B.A.P. Automotiva Ltda.  
Odapel Distr. Autopeças Ltda.  
Embrepar Distr. de Peças Ltda.  
Moto Brasil Peças e Acessórios Ltda.  
Comercial Automotiva Ltda.  
Auto Norte Distr. de Peças Ltda.  
Cobra Rolamentos Autopeças Ltda.  
Ginjo Autopeças Ltda.  
Imdepa Rolamentos Imp. Com. Ltda.  
Comando Autopeças Ltda.  
Bezerra & Oliveira Ltda.  
DPS Distr. de Peças Santos Ltda.  
V. Muchiutt Com. e Imp. Ltda.  
Platinum Ltda.  
Koga Koga & Cia. Ltda.  
Retibens Distr. de Peças Ltda.

#### Regionais

Vespor Automotive Distr. Autopeças Ltda.  
Grupo Pemaza  
Scherer S.A. Com. de Autopeças  
Grupo Aguilera  
Melo Distr. de Peças Ltda.  
Grupo União  
Autopeças Padre Cícero Ltda.  
Carlton Automotiva Ltda.  
Romaço Com. e Imp. de Rols. Ltda.  
PPL Distr. de Peças Ltda.  
Grupo Rondobrás  
DPL Distr. de Peças Ltda.  
DB Distr. Brasília de Autopeças Ltda.  
Bianchi e Filhos Ltda.  
Dinâmica Trats. Impls. Peças Ltda.  
G.A. Werlang Gestão e Ambiente Ltda.  
Soccol Barbieri & Cia. Ltda.



Central de Relacionamento Sabó  
0800 77 12155 - fax: (11) 3079-1802  
e-mail: caderninhosabó@oficinabrasil.com.br

Cartas para o Caderninho Sabó:  
Rua Joaquim Floriano, 733 - cj. 1C -  
Itaim Bibi - São Paulo - SP - CEP 04534-012.

De olho no varejo.

pág. **2**

Os dez mandamentos do bom reparador automotivo e mais três superdicas. Não perca.

pág. **3**

Juntas e Retentores Sabó para motores Scania 124 (série 4).

pág. **4**



## Fique atento, para não vender gato por lebre.

Como você define sua atividade no balcão da loja de autopeças? Como um balconista ou um consultor comercial de autopeças e produtos para manutenção automotiva? Parece que são funções idênticas mas descritas de forma diferente. Engano seu. Estas funções carregam uma diferença significativa entre si: o primeiro é um profissional que está acomodado com suas tarefas e não valoriza sua função. Já o segundo dá à sua atividade profissional um peso e valor que o mercado deseja e o cliente prefere.

Pois bem, se você se considera um consultor comercial de autopeças e produtos para manutenção automotiva, você também é um dos responsáveis pela qualidade da peça que está sendo aplicada no veículo do cliente e goza da sua confiança, mas também responde pelos riscos que essa venda representa.

Vender ou comprar uma peça de procedência duvidosa, seja ela uma peça pirata, adulterada, mercadoria roubada ou adquirida em mercados não regulamentados, representa crime. E todos os envolvidos, inclusive o comerciante, são considerados responsáveis.

Lembre-se que, conforme comentamos no Caderninho Sabó nº 77, segundo a legislação,

são considerados culpados civil e criminalmente por falsificação, todos os envolvidos no processo: fabricante, distribuidor, comerciante e aplicador. E as sanções penais vão de multa a até 8 anos de reclusão.

### PEÇAS SABÓ SÓ SÃO VENDIDAS NA REDE SABÓ.

Ao adquirir peças SABÓ na rede de distribuidores credenciados pela fábrica, o varejo tem a garantia de estar oferecendo à sua clientela uma peça original, com os benefícios de disponibilidade em todo o território nacional, o que dá agilidade na entrega, suporte regional de assistência técnica e comercial, além de todos os demais serviços nacionais SABÓ, como Central de Relacionamento com o Cliente, cursos e material técnico, catálogos informativos, serviços on-line no site e por e-mail e o principal: qualidade e garantia a um preço compatível ao mercado, com o respaldo da marca SABÓ.

Comprar SABÓ fora da rede de distribuidores credenciados pode gerar sérios transtornos para você, sua empresa, seu cliente e para o dono do veículo onde a peça for aplicada.

### ALGUMAS DICAS PARA NÃO CORRER O RISCO DE VENDER GATO POR LEBRE:

- Não compre produtos SABÓ vendido sem nota fiscal;
- Produtos sem embalagem ou com embalagens fora do padrão SABÓ são um risco muito grande;
- Desconfie de peças com preços abaixo do mercado - não existe mágica: ou são peças piratas ou produtos fruto de mercadoria roubada (e receptação de mercadoria roubada também é crime);
- Itens para "pronta entrega", transportados em porta-malas de veículos e sem nota fiscal não são confiáveis;
- Cuidado com e-mails duvidosos, oferecendo lotes de peças a preços com descontos especiais;
- Fuja de peças falsificadas e embaladas de forma improvisada.

### SIGA AS DICAS ACIMA E NA DÚVIDA, NÃO COMPRE.

Entre em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente Sabó (0800 77 12155) e denuncie estas ações criminosas. Afinal você não é simplesmente um balconista, você é um consultor comercial de autopeças e produtos para manutenção automotiva. Bem melhor, não é?

## Os Dez Mandamentos:

- 1- Sempre atenda aos clientes com um sorriso no rosto.
- 2- Nunca dê um orçamento ao cliente, antes de fazer um diagnóstico completo no carro.
- 3- Somente use peças de boa procedência e adquiridas na rede comercial regular do mercado.
- 4- Zele pela boa aparência e organização da sua empresa e dos seus funcionários.
- 5- Somente prometa aquilo que pode cumprir, especialmente prazos e resultados.
- 6- Esclareça ao cliente os serviços a serem executados usando termos e exemplos que ele entenda.
- 7- Mostre ao cliente as peças e produtos substituídos no veículo. Se puder, apresente as condições das peças que foram trocadas e os riscos que isso representava para os ocupantes do veículo.
- 8- Invista em você e em seu negócio, pois os gastos com treinamento, ferramentas, equipamentos e informação retornam em maior produtividade e menos retrabalho.
- 9- Integre-se às entidades do setor, associações do bairro ou região, grupos de empresas e outros tipos de associativismo. Estas participações podem gerar oportunidades de negócios e parcerias estratégicas, com vantagens para todos os envolvidos.
- 10- Por fim, nunca diga que não há mais nada a melhorar em sua oficina. Se está bom, pode ser melhor; se está ruim, comece a melhorar agora mesmo.

Conversando com diversos profissionais da reparação, identificamos que todos percebem certa desconfiança por parte do cliente, tendo sempre que argumentar e explicar os porquês de um determinado serviço que tem que ser feito no veículo, o que pode acontecer se o serviço não for executado e, finalmente, negociar o orçamento e o pagamento, esclarecendo item por item.

Essa desconfiança é, em boa parte, culpa dos próprios profissionais que atuam no setor, que não zelam pelos interesses de toda uma categoria que envolve mais de 1 milhão de profissionais, preferindo sacrificar o maior patrimônio de um prestador de serviço: a confiança do cliente.

Comprar ou aplicar uma peça pirata, aceitar um componente vendido sem nota ou procedência, concordar em utilizar uma autopeça "mais baratinha" vendida por um mascate que parou na sua porta, nem que seja com a desculpa que é só para ajudar o "coitadinho" ou não perder o cliente, são práticas que só contribuem para para perder o respeito e a confiança deste e de outros donos de veículos.

A frase é velha e batida, mas verdadeira: "Quem vende serviços, vende confiança. E confiança não se compra: se conquista."

Nós da SABÓ, por intermédio do Programa Qualifica, confiamos nos profissionais que atuam nas oficinas mecânicas e mais ainda nos associados do Caderninho Sabó. Tanto é, que compilamos os "Dez Mandamentos do Reparador Automotivo", todos extraídos do comportamento e atitudes de mecânicos e oficinas respeitadas pelos seus clientes e que são referências de qualidade em suas regiões, e com mais um fator em comum: todas trabalham embasadas nos mesmos valores nos quais a SABÓ acredita e pratica.



## QUALIFICA



Comentários sobre a matéria poderão ser feitos através da Central de Relacionamento Sabó.

### DICA CERTA SABÓ

**Oprisioneiro não estava bem preso!** - Fiat Palio 1.6 16V ano 1999 - Correia dentada quebrou após ser substituída recentemente.

**Diagnóstico:** cliente chegou à oficina e solicitou a substituição da correia dentada e polias, auxiliar e tensora. Após utilizar o veículo por aproximadamente 700 km o motor desligou e o veículo precisou retornar a oficina. Na desmontagem, observou-se que a correia havia se deslocado da polia e, por consequência, entortou algumas válvulas de admissão e escape. Isso ocorreu devido à posição

incorreta do prisioneiro da polia tensora em seu alojamento, assim, a correia ficava com uma tensão insuficiente.

**Solução:** após substituir as válvulas danificadas, o prisioneiro foi posicionado corretamente e a correia pode ser tensionada.

*Renato Celso Camargo dos Santos*  
Mecânico-Proprietário **Pegadas Car**  
São Paulo - SP  
Associado desde 30/01/2009

**B**alançou, o motor pára... Mercedes Benz Classe A 160 (semi-automático) ano 2000 - Veículo perde a aceleração.

**Diagnóstico:** o veículo chegou a oficina em um guincho e, após dar partida, observamos que a aceleração estava normal. Porém, logo depois de manobrar o carro, não conseguimos acelerar. Com o auxílio de um "scanner", observamos que o sistema de injeção acusava várias falhas. Sendo assim,

decidimos verificar os conectores da unidade de comando do motor e para a nossa surpresa visualizamos uma marca no painel de fogo, nas proximidades do alojamento da unidade. Observamos ao sair com o veículo um excessivo movimento do motor, isso fazia o conector da unidade de comando encostar na carroceria, devido aos coxins do motor estarem danificados.

**Solução:** os coxins dianteiros do motor foram substituídos e o veículo voltou a funcionar normalmente.

*Everson Sentsuk Pinheiro Gonçalves*  
Mecânico- **Oficina Mecânica do Miro**  
São Paulo - SP  
Associado desde 03/04/2008

**T**udo certo, mas o carro não sai do lugar! Ford Ranger 2.8 - Veículo não se move após engatar uma marcha.

**Diagnóstico:** o carro entrou na oficina e o cliente afirmava que o pedal de embreagem estava alto, ou seja,

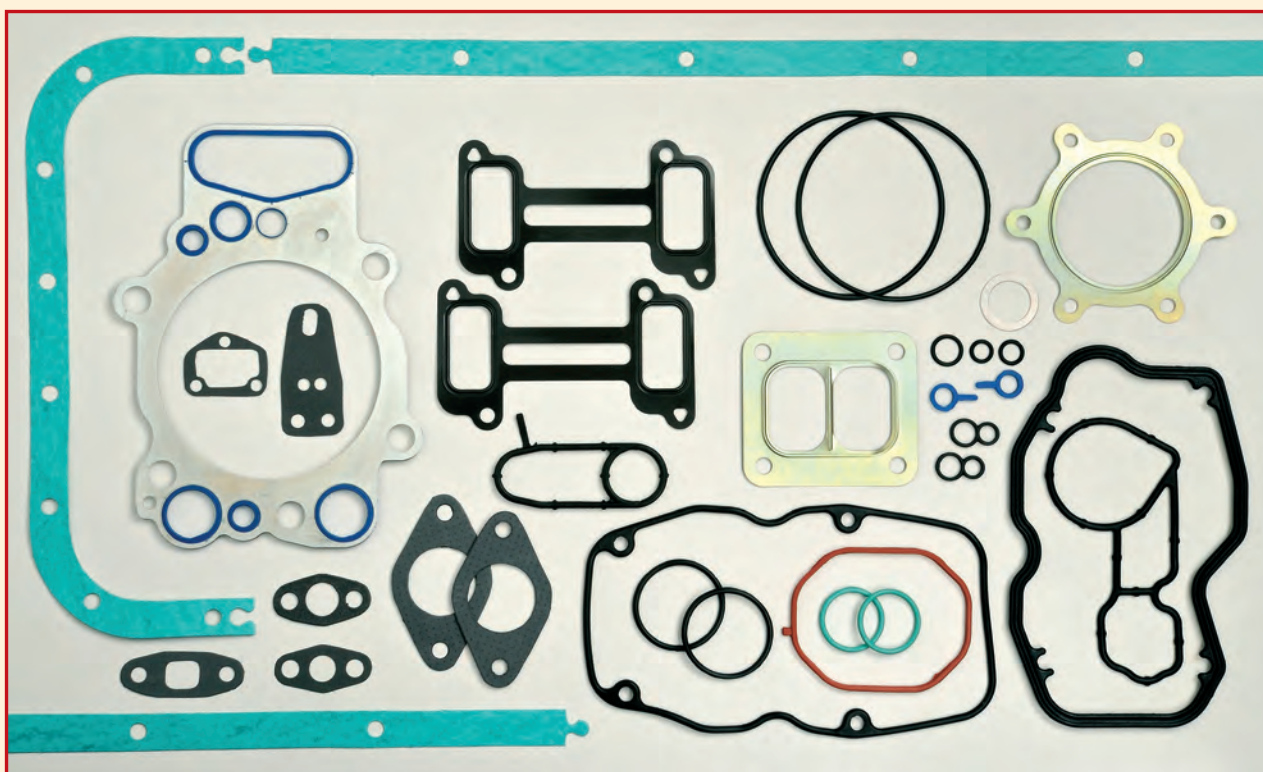
era necessário soltar o pedal até o final do curso para o veículo começar a se movimentar. A embreagem foi substituída junto com atuador hidráulico, posicionado no interior do câmbio. Após a montagem, efetuamos o engate das marchas e o veículo continuava imóvel. Realizamos dois tipos de sangria no circuito hidráulico: por gravidade e também por meio de uma máquina de pressão, mas o defeito ainda permanecia. Decidimos retirar a embreagem e observamos que o platô era "autoajustável" e este ajuste estava no final.

**Solução:** retomamos a regulagem do platô para o ajuste inicial e após a montagem o veículo ficou em perfeitas condições.

*Caio Fernando de Carvalho*  
Mecânico-Proprietário **Lobrigatte Automotivo**  
São Paulo - SP  
Associado desde 10/05/2004

# JUNTAS E RETENTORES COM QUALIDADE SABÓ PARA MOTORES SCANIA 124 (SÉRIE 4) 360HP/400HP/420HP.

**Da loja para a oficina, toda a qualidade e segurança para quem põe o pé na estrada.**



No portfólio da linha pesada Sabó, você encontra Jogos de Juntas e Retentores completos para motores Scania 124 (Série 4), desenvolvidos com a mesma tecnologia e inovação que fazem da Sabó uma referência em autopeças. Para fazer o seu pedido, não esqueça de conferir o código na tabela abaixo.

**Mais informações:**  
entre em contato com  
a Central de Atendimento  
ao Cliente Sabó:  
0800-77-12155.

CÓD. COM.	DESCRIÇÃO	CÓD. COM.	DESCRIÇÃO
79100	Jogo Monocilíndrico do Motor 360HP até 99	75655	Juntas de Tampa de Válvulas Inferior 420HP
79150	Jogo Monocilíndrico do Motor 360HP (00...) / 400HP / 420HP	79402	Jogo de Anéis da Camisa do Motor Monocilíndrico 360HP / 400HP / 420HP
80900	Jogo de Juntas Comp. s/ Ret. s/ Anéis 360HP (00...) / 400HP / 420HP	78448	Jogo de Juntas da Turbina 360HP / 400HP / 420HP
80901	Jogo de Juntas Comp. c/ Ret. s/ Anéis 360 HP (00...) / 400 HP / 420 HP	96224	Juntas do Carter 360HP / 400HP / 420HP
80950	Jogo de Juntas Comp. s/ Ret. s/ Anéis 360HP até 99	09282 BAEF	Retentor de Haste de Válvula
80951	Jogo de Juntas Comp. c/ Ret. s/ Anéis 360HP até 99	05679 GRAGH	Retentor em PTFE Dianteiro do Virabrequim Lado Polia
82350	Junta de Cabeçote 360HP / 400HP / 420HP	05680 GRAHF	Retentor em PTFE Traseiro do Virabrequim Lado Volante
99514	Jogo de Juntas do Coletor de Admissão 360HP / 400HP / 420HP	07790 KIT	Kit de Cubo de Roda Traseira s/ Tração c/ Ret. (07790BY)
99625	Jogo de Juntas do Coletor de Escape 360HP / 400HP / 420HP	08323 KIT	Kit de Cubo de Roda Traseira c/ Tração c/ Ret. (08323BY)
75651	Juntas de Tampa de Válvulas Superior 360HP até 99	08316 BRY	Retentor de Roda Traseira (Cúpula)
75652	Juntas de Tampa de Válvulas Inferior 360HP até 99	07790 BY	Retentor de Cubo de Roda Traseira s/ Redução
75653	Juntas de Tampa de Válvulas Inferior 360HP (00 /...) / 400HP	07985 BRY	Retentor de Câmbio Flange Traseira Caixa GR 870 / 871 / 900
75654	Juntas de Tampa de Válvulas Superior 360HP (00 /...) / 400HP / 420HP	07982 BRYF	Retentor do Pinhão do Diferencial Eixo Traseiro



## Central de Relacionamento Sabó Responde

### Pergunta

Comprei vários retentores com código de referência 02900 BRAGF na Distribuidora Presidente, de São José do Rio Preto (SP) e a maioria está com rebarbas no lábio interno. Estes itens podem ser falsificados?

Paulo Cesar de Lima  
Mecânico da Dorcelina Ferreira Vanzela - ME  
José Bonifácio - SP

### Resposta

Olá, Paulo Cesar. Não podemos afirmar que estas peças sejam realmente produzidas pela SABÓ, uma vez que foram adquiridas fora da rede comercial credenciada SABÓ. Para evitar transtornos, procure sempre adquirir os produtos da marca na rede de estabelecimentos abastecidos por um Distribuidor SABÓ e, em caso de dúvida, consulte na Central de Relacionamento com o Cliente (0800 77 12155) quais são estes Distribuidores. Não se esqueça, sempre exija a Nota Fiscal, pois ela é o documento legal para assegurar seus direitos em casos de problemas por produtos não conformes ou de procedência duvidosa.