

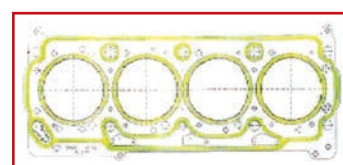
# MAIS LANÇAMENTOS DA TECNOLOGIA SABÓ

## Juntas de Cabeçotes MLS.

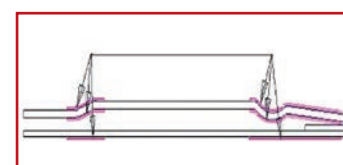
Atualmente, as juntas de cabeçotes não devem somente assegurar uma boa vedação dos fluidos. Elas também devem ajudar na minimização das distorções dos cilindros e região do eixo do comando das válvulas, ajudar a atender as exigentes regulamentações de emissões de gases e assegurar uma durabilidade para atender os períodos de garantias, atualmente mais longos.

Para atender essas exigências, as juntas MLS estão provando ser o projeto escolhido para essa nova geração de motores que está nascendo. Essa nova tecnologia aplica múltiplas chapas (lâminas) de aço com um fino revestimento, tipicamente uma camada de borracha, para

vedar as imperfeições superficiais do bloco e cabeçote do motor. Essas lâminas contêm vincos ou filetes que elasticamente armazenam energia quando sob compressão. Sobre esses vincos estão depositadas as camadas de borracha que comprimidas sobre a superfície do bloco e cabeçote promovem a vedação dos fluidos do motor.



Regiões de Vincos



Camadas da Borracha

Desde o nascimento dessa tecnologia, a Sabó vem trabalhando no desenvolvimento e fabricação própria dessas juntas. Atualmente, a Sabó conta com uma linha de produção e tecnologia para produzi-las. **Veja a seguir a relação de juntas disponíveis e em desenvolvimento:**

### Juntas que já estão liberadas para comercialização

82300	Motor VW AT / AT Turbo / Power 1.0L 8 válvulas
82301	Motor Fiat Fire 1.0L / 1.3L 8 válvulas
82304	Toyota Bandeirantes Motor 14BT - Diesel
82306	Toyota Corolla 1.8L 16 válvulas até 1999 - Motor 7A-FE
82303	Toyota Hilux 3L Motor 2779cc Diesel - 1995/...
82297	Motor MB 611 - Sprinter 2.2L 16 válvulas

### Juntas que foram lançadas este mês e já estão disponíveis para comercialização.

82325	Motor Honda Civic VTEC 1.6L / 1.7L 16 válvulas (D16V1 / D17A9 / D17A2)
82326	Motor Toyota Corolla 1.8L - 16v 1ZZ-FE
82327	Motor VW AP 2.0L - 8 válvulas
82328	Motor VW AP 1.6L / 1.8L - 8 válvulas

### Juntas que já estão em testes em veículos para validação, com previsão de lançamento para Janeiro/2010.

A DEFINIR	Motor GM 1.0L - 8 válvulas
A DEFINIR	Motor GM 1.8L - 8 válvulas
A DEFINIR	Motor Ford Zetec Roçam - 1.0L 8 válvulas
A DEFINIR	Motor Ford Zetec Roçam - 1.6L 8 válvulas



## Central de Relacionamento Sabó Responde

**Pergunta**  
Recentemente, o colega Edson Caldas, da Caldas Veículos, na cidade de Vila Velha (ES), entrou em contato com a Central de Relacionamento questionando se a junta de cabeçote que acompanha o jogo 80348 é metálica (MLS).

**Resposta**  
Esse jogo não tem junta de cabeçote metálica, porém atende os motores Flex (álcool / gasolina / Flex). Atualmente, essas juntas de chapa MLS para os modelos Gol 1.6, 1.8 e 2.0 já estão disponíveis e podem ser adquiridas nos varejos de autopeças em todo o Brasil.

**Importante!**  
Então, só para manter o Edson e todos os colegas das oficinas e comércio de autopeças informados, tomem nota: as juntas de cabeçote MLS com código de aplicação 82327 são para utilização nos modelos VW com motor AP 2.0 litros, ano de fabricação 1996 em diante; e as de código 82328 são para os modelos VW com motor AP 1.6 litro ou 1.8 litro, também fabricados de 1996 em diante. Para conhecer as demais aplicações, consulte a tabela publicada neste Caderninho Sabó.

Ou ligue para a Central de Relacionamento: 0800 77 12155.

Feliz Natal e um Próspero 2010. São os votos de toda equipe do Caderninho Sabó.



# ESSA É A HORA DA REPOSIÇÃO AUTOMOTIVA! E O MELHOR: ELA VAI DURAR O ANO INTEIRO

Entre 2007, 2008 e os primeiros 10 meses de 2009 foram colocados mais de 7 milhões e meio de veículos nas ruas. E o que isso tem a ver com minha oficina ou loja de autopeças? Tudo a ver! Isso significa que logo, logo esse veículos estarão procurando as oficinas para realizarem manutenção. Para você ter uma ideia, sua empresa faz parte de um negócio que emprega mais de 1,5 milhão de profissionais e movimenta R\$ 51 bilhões por ano em peças e serviços para veículos das linhas leve e pesada.

As expectativas de crescimento são as melhores possíveis. Além de já observar

um aquecimento no volume de serviços e nos consumos de autopeças e insumos para reparação de veículos, temos mais um motivo para esse otimismo. O IGD - Índice Gerador de Demanda - monitoramento do volume de serviços nas empresas de reparação da Central de Inteligência Automotiva (CINAU), que é publicado quinzenalmente no site Oficina Brasil, aponta um crescimento de 14% na 1ª quinzena de novembro em comparação à última de outubro (0,88 contra 0,77).

**ITV:** Tudo a ver com você. Outro indicador de que o volume de serviços e produtos comercializados no setor de reposição de autopeças vai aumentar é a iminente implantação

da ITV - Inspeção Técnica Veicular em todo o território nacional. Na cidade de São Paulo, onde apenas os veículos fabricados a partir de 2003 estavam obrigados a passar pela Inspeção Ambiental, cerca de 10% dos veículos foram reprovados. O que exigiu reparos para que os mesmos obtivessem seu certificado de regularidade e licenciamento. Isso sem falar nas revisões prévias que boa parte dos proprietários realizaram antes de passarem pelos postos de inspeção.

Para adequar a inspeção municipal às regras estabelecidas pelo Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama) definidas no final de outubro, em 2010, toda a frota paulistana de 6,6 milhões de veículos terá de passar

pelo teste que avalia a emissão de poluentes.

Em 2010, estima-se que o número de reprovados na capital paulista será de 800 mil. Para motos, segundo ele, a reprovação deve subir de 17% para 30% porque a fiscalização também ficará mais rigorosa.

**Ainda existem dúvidas de que chegou a hora do mercado de reposição? Prepare-se para crescer.**



Com esta marca, você chega melhor. Apoiador oficial da manutenção preventiva.

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

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

O mercado de varejo para 2010.

pág. 2

Uma página inteira de dicas imperdíveis.

pág. 3

Juntas de Cabeçote MLS. Não perca!

pág. 4



# VAREJO: AS PERSPECTIVAS PARA 2010

## Balcão de autopeças: o parceiro constante da oficina.

**S**e o ano de 2009 foi um grande desafio, mas acabou se mostrando um ano bom para o comércio de autopeças, já dá para imaginar como será o ano de 2010.

**É** bem provável que com as facilidades que sua empresa oferece aos clientes tais como televendas e moto-entrega, você e sua equipe de vendedores não tenham percebido a frequência de compras de cada uma das oficinas clientes do seu varejo de autopeças. Mas pode ter certeza que esse volume cresceu significativamente nos últimos anos.

**H**oje, é muito raro o reparador comparecer no balcão das autopeças, mas nem por isso ele deixou de ser um

cliente habitual, só que agora via telefone. Com a facilidade de compra e atendimento que o varejo de autopeças oferece, as oficinas não realizam uma compra diária de itens para aplicação nos carros dos clientes, mas sim várias compras.

**S**egundo estudos da Central de Inteligência Automotiva (CINAU), com isso, o tíquete médio por compra de uma oficina diminuiu de R\$ 185,00 para um valor médio de R\$ 89,00. Entretanto, ainda segundo estudos da CINAU, o número de compras ao longo do dia cresceu de 1, em média, para 4 ao final de cada dia. Isso resulta num tíquete médio por oficina de R\$ 356,00 e uma média de concentração de compras no varejo de autopeças

de 82%, medida ao longo dos primeiros três trimestres de 2009 (janeiro a setembro). Importante! Esses resultados só foram alcançados naquelas empresas que focaram seus esforços no bom atendimento, ampla gama de produtos, pronta disponibilidade e, é claro, parceria com marcas e produtos de alta qualidade, como as juntas e retentores SABÓ.

**C**om as oficinas em crescente demanda de serviços, novas oportunidades de negócios surgindo e o cenário positivo que se vislumbra para 2010, pode apostar: sua equipe vai ter muito trabalho. Assim, é bom manter o estoque atualizado e abastecido de SABÓ.

## FIQUE LIGADO NO QUALIFICA DO BOM ATENDIMENTO

**Toda empresa deve ter entre suas tarefas diárias a atenção às necessidades e expectativas dos clientes. Saber o que seu cliente pensa e como ele avalia os seus serviços é o primeiro passo para evitar perdê-lo.**

### 1 Pesquise sempre

Fazer pequenos questionários e pedir que o cliente responda enquanto espera pelo veículo pode ser uma forma prática e eficiente de entender o que ele espera de seu atendimento. Esse trabalho pode ser feito também com não-clientes, visando avaliar a percepção que vizinhos têm de sua empresa e saber como atraí-los para sua oficina. Outra forma de realizar pesquisas é convidar pequenos grupos de clientes para um café ou final de tarde em sua empresa e ouvir o que eles esperam de sua empresa e quais outros serviços que gostariam que você oferecesse.

### 2 Contato pós-venda

Geralmente, é realizada num período logo após a conclusão do serviço. Essa é uma prática ainda pouco comum, mas que pode trazer grande impacto

e repercussão, gerando fidelidade. Esse contato pode ser feito por telefone, avaliando a satisfação com o serviço realizado ou solicitando a autorização dele para envio de um e-mail com um questionário. Ofereça as duas opções e tenha sempre um roteiro para os dois casos. Comece identificando-se e explicando o motivo de sua ligação, apresente as opções para responder suas questões e, se houver alguma insatisfação manifestada, tenha a autonomia de convidá-lo para verificar ou reparar o que não ficou a contento, se necessário.

### 3 Caixa de sugestão

Esse é mais um instrumento de fácil aplicação em que os clientes e até mesmo os colaboradores deixam, num formulário próprio, suas sugestões sobre todos os aspectos relativos aos produtos e aos serviços da sua empresa. Apenas um lembrete: não deixe de ler as sugestões ali deixadas e responder a todos que tiveram o trabalho de colaborar e expressar seus comentários.

### 4 Não tenha medo de copiar

Procure saber o que outras empresas estão fazendo e não fique com receio de

aplicar em seu negócio. Conheça e selecione as melhores práticas de oficinas e empresas de outros segmentos e copie-as, adaptando, se necessário, para o seu negócio. Uma oficina de Florianópolis, por exemplo, instalou uma manicure em seu estabelecimento, como forma de atrair mulheres para sua clientela. Com isso, a cliente aproveitava que estava esperando seu carro ficar pronto e já fazia as unhas. Mas um lembrete: saiba retroceder e voltar atrás se perceber que o cliente não avaliou como positiva a mudança realizada.

### 5 Nunca pare de inovar e não se acomode

O que hoje é novidade, amanhã não é mais. O que era um diferencial competitivo da sua empresa, em pouco tempo pode se tornar uma coisa corriqueira e comum, se não se tornar um ponto fraco da sua empresa. Assim, esteja sempre atento e nunca pare de inovar. Para isso, volte a Dica 1 e comece tudo novamente. Pesquise, ouça o cliente, abra canais de comunicação os mais diversos possíveis, conheça o mercado, a concorrência e nunca esteja totalmente satisfeito com o seu negócio.

# DICA CERTA SABÓ

## 10 DICAS SABÓ PARA UM 2010 DE GRANDES CONQUISTAS:

### 1 - Continue fiel ao Caderninho Sabó

Todas as informações, dicas e novidades para você e sua oficina continuarem crescendo estarão lá.

### 2 - Não perca nenhum Lançamento Sabó

Com a lista atualizada na mão, você não perde negócio e ainda fideliza clientes utilizando os melhores produtos.

### 3 - Consulte sempre os Catálogos Sabó

São fáceis de consultar e oferecem as informações completas para orientar e auxiliar você na melhor escolha.

### 4 - Amplie sua visão de negócios

Pense na frente, leia, informe-se, planeje. Isso ajuda você a ampliar seus horizontes e ver mais que a concorrência.

### 5 - Incentive a Manutenção Preventiva

Cada dia que passa, esse é o caminho mais certo para você ampliar vendas e fidelizar clientes.

### 6 - 0800 77 12155

Guarde o telefone da Central de Relacionamento Sabó e tenha a melhor informação sempre à mão.

### 7 - Seja um bom líder

Com uma equipe motivada e que respeita seu líder, o trabalho fica melhor e os clientes mais satisfeitos.

### 8 - Combata a pirataria

Denuncie a pirataria e avise sempre seus clientes sobre os riscos e prejuízos dessa prática ilegal.

### 9 - Participe dos Eventos do Setor

Nessas horas você pode conhecer novas tecnologias e novas pessoas importantes para o seu negócio.

### 10 - Alcance os mais altos objetivos

Com planejamento e bom senso, você encontra sempre a melhor solução e os melhores resultados.

