

Como vai a comunicação da sua oficina?

Confira como ela é fundamental para gerar negócios para você.

Novidade Jogos de Juntas!

Confira o lançamento e a tabela dos jogos para motor MWM X.12.



Caderninho



O jeito Sabó de respeitar você.

Ano IX nº89 Setembro de 2011

Fique atento: a Pirataria está com os dias contados!

O cerco está se fechando para os produtos piratas ou de procedência duvidosa. O GMA (Grupo de Manutenção Automotiva), por meio do Sindicato Nacional da Indústria de Componentes para Veículos Automotores, Sindipeças, iniciou uma série de ações que visam coibir, apreender e responsabilizar criminalmente todos que estiverem envolvidos em pirataria, distribuição de carga roubada e outras ações ilícitas no mercado de autopeças.

Certificação - O Inmetro estabeleceu requisitos mínimos de segurança para peças e acessórios automotivos (portaria 301), como parte do Programa de Certificação Compulsória de Componentes Automotivos. Os fabricantes devem se

adequar até janeiro de 2013, e o comércio até julho de 2014. O risco de acidentes causados por componentes sem requisitos mínimos de segurança foi o principal motivo que levou o Inmetro a iniciar um programa para avaliar a qualidade das autopeças.

O Sindipeças espera com isso inibir o comércio ilegal de peças e acessórios falsificados no País.

Hoje, no Brasil, ocorrem milhares de acidentes que provocam a morte de 35 mil pessoas por ano, segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). Como não existe fiscalização e perícia técnica de todos os acidentes, não é possível estimar quantos deles são causados por causa de peças de origem duvidosa e que comprometem o

funcionamento do veículo.

Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) - A Nota Fiscal Eletrônica será outro item de fiscalização que evitará a comercialização de peças ilegais.

ANF-e é documento emitido e armazenado eletronicamente, de existência apenas digital, com o intuito de documentar operações e prestações, cuja validade jurídica é garantida pela assinatura digital do emittente e autorização de uso pela administração tributária da unidade federada do contribuinte. Ela entra em vigor definitivamente em 1º de outubro de 2011.

Cliente oculto - Comercializar ou vender peças piratas ou roubadas é crime e já existe um grupo de fiscais

atuando como clientes ocultos visitando lojas de autopeças e oficinas mecânicas.

Esses fiscais foram treinados e orientados pelos fabricantes (inclusive na Sabó) para identificarem peças ilegais. Ao identificar a venda ou instalação de uma peça pirata ou fruto de carga roubada, esses fiscais têm autoridade para acionar os órgãos de polícia e efetuar a apreensão de peças, lacrar estabelecimentos e deter os responsáveis. ■

■ Fique atento, pois as penas são severas e não adianta alegar que não sabia que a peça era ilegal. Peça Pirata é Crime!



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

CENTRAL DE RELACIONAMENTO SABÓ
0800 77 12155 - fax: (11) 3078-3209
e-mail: caderninhosabo@brasildireto.com.br

CARTAS PARA O CADERNINHO SABÓ:
Rua Joaquim Floriano, 733 - cj. 1C
Itaim Bibi - São Paulo - SP - CEP 04534-012

Melhora a comunicação e aumente seus negócios.

pág. **2**

Mais Dicas Certas para ficar de olho.

pág. **3**

Lançamento Sabó. Confira essa novidade.

pág. **4**

Uma ferramenta para crescer e expandir

Sua loja ou oficina já está equipada, seus funcionários estão treinados e agora está na hora de crescer, atrair mais clientes e aumentar seu faturamento. Existem vários caminhos para ficar conhecido e ganhar mais clientes.

O primeiro é o relacionamento que você tem. Seus amigos, parentes, os amigos dos seus amigos e clientes antigos. O segundo caminho é a qualidade do seu trabalho que é reconhecida e recomendada no boca a boca. Mas esses dois caminhos não bastam. Eles são limitados e demorados.

Para poder acelerar esse processo, a comunicação bem usada traz resultados mais rápidos e efetivos.

Já dizia o Chacrinha, velho apresentador de TV, "quem não se comunica se trumbica".

A comunicação está presente em todo tipo de negócio. O varejo usa a comunicação, a indústria também. As empresas de serviço como bancos, seguradoras, entre outras também usam a comunicação como alavanca dos seus negócios.

É claro que esse trabalho tem que ser dimensionado em função de cada tipo e tamanho de empresa. Para começar, é preciso responder essas indagações:

- ◆ **Com quem devo falar?**
- ◆ **O que devo comunicar?**
- ◆ **Quando? ◆ Quanto?**

Vamos lá.

- Quando você montou seu negócio tinha como objetivo atender um determinado tipo de cliente.
- Definir o seu cliente prioritário é o passo inicial.
- Conhecer a região onde você está estabelecido é outro passo importante. Inicialmente estabeleça um perímetro de, no máximo, 10 minutos (de carro) do seu negócio.
- Avalie o que existe de comércio ou residências na área. Quem são os públicos de seu interesse para estabelecer contato e vender seus serviços.
- Analise quais as vantagens e desvantagens de sua concorrência mais próxima.

Para chegar nesses possíveis clientes existem vários veículos de comunicação. A questão é não desperdiçar e procurar chegar direto em quem interessa.

Faça as contas. Trace uma meta e veja quais os meios de comunicação que você irá usar. Se possível, faça um calendário de ações promocionais com previsão para o ano. As empresas normalmente separam uma porcentagem do faturamento total para investimento em comunicação. Antes de qualquer coisa veja se a comunicação externa e interna da sua empresa estão adequadas.

A seguir, alguns exemplos de meios e veículos básicos para um planejamento. Considere sempre o custo e o benefício dessas ações.

Mala direta



Se você tiver um "mailing" (banco de dados com endereço, nome, faixa social) você pode enviar pelo correio uma mala direta. De preferência, simples, objetiva e bem feita com uma oferta que atraia a atenção e interesse pelo seus serviços.

Jornais e revistas

A mídia impressa, como é chamada, tem veículos de grandes tiragens que chegam ao país inteiro, como tem também jornais e revistas regionais de bairros, que podem levar seus anúncios de forma eficiente e por um custo bem menor. Na hora de decidir é importante ver qual é a tiragem e o perfil dos leitores.



Televisão

É o principal meio de comunicação no Brasil. Em TV aberta como Globo, SBT, Record, Band é possível anunciar regionalmente.

Exemplo: Só na Grande São Paulo. O custo de um comercial é cobrado em função da audiência dos programas.

Rádio

É um veículo importante de informação. Presente praticamente em todos os lares e em todos os carros. Para ter melhor resultado,



a comunicação em rádio deve ser programada por um período maior. O custo também é relativo a audiência.

Outdoor

Outdoor impresso em papel ou lona. Tem grande eficiência para o lançamento de produtos. A exibição é contratada por quinzena, sendo que o custo varia de região para região.



Internet

O acesso à internet tem crescido assim como o comércio eletrônico. Se você for anunciar na internet é necessária a criação de um site. Todas as empresas, independentemente do tamanho têm seu próprio site. Procure fazer um simples e fácil. Qualquer ação na internet vai levar para o seu site.

E-mail marketing

Como hoje muita gente está ligada à internet, você pode enviar para os seus clientes rapidamente a informação de qualquer promoção. Para isso, mantenha o cadastro de clientes sempre atualizado. Pela internet você atinge também novos clientes, na região que lhe interessa. Tenha o seu site pronto.

Outros meios

Existem ainda outros meios complementares de comunicação. Desde os abrigos de ônibus até a comunicação no Metrô. Da TV nos elevadores ao carro de som. São inúmeras alternativas. O melhor é fazer um planejamento procurando o apoio de profissionais na área de comunicação.



Treinar é preciso.

Os carros não param de evoluir. E toda essa nova tecnologia chega também à oficina. São novas ferramentas, novos equipamentos para diagnosticar motores, transmissão e todos os componentes dos novos produtos, nacionais ou importados. Para entender tudo isso é preciso treinamento, muito treinamento.

Os gestores das empresas de reparação deverão estar aptos para atender às exigências desse novo mercado, tremendamente competitivo. E os consumidores esperam cada vez mais um atendimento e um serviço eficiente e confiável.

“Para não ficar defasado e perder espaço, é preciso um treinamento constante.”

O mercado se multiplica em modelos e marcas. A frota aumenta. Possivelmente, com tantos veículos de categorias diferentes haverá uma separação ou uma especialização por segmento. Outra tendência será a segmentação por tipo de serviço especializado, fazendo parcerias com várias empresas de assistência.

O mecânico de uma oficina aqui no Brasil tem que entender um determinado motor com a mesma competência que um colega seu está atendendo na Alemanha aquele mesmo modelo de veículo. Marcas avançam em um mundo sem fronteiras globalizando conhecimento e tecnologia.

Onde treinar:

SENAI - [HYPERLINK](http://www.senai.br)

“<http://www.senai.br>” - nesse site você encontra todas as unidades SENAI do seu estado/cidade e seleciona quais oferecem cursos específicos na área automotiva.

SEBRAE - [HYPERLINK](http://www.sebrae.com.br)

“<http://www.sebrae.com.br>” - em cada estado existem diversas unidades do SEBRAE, onde o empresário da reparação pode obter apoio para administrar melhor seu negócio.

Além dessas entidades de abrangência nacional, existem ainda cursos locais ministrados por associações comerciais e a oportunidade de montar seu próprio grupo e contratar um instrutor que aborde algum tema específico (técnico, de gestão ou comportamental).

“A SABÓ também mantém programa de palestras técnicas.”

Elas podem ser realizadas com apoio dos distribuidores locais, seguindo uma agenda preestabelecida pela equipe de assistência técnica. Organize seu grupo e solicite através da loja de autopeças ou distribuidor de sua região.



Tome nota e tome cliente satisfeito

Aperta, que resolve...

Peugeot 206 16V - Carro não tem aceleração.

Diagnóstico: Quando aparecia o defeito, a luz de anomalia acendia e o carro ficava sem aceleração. Passamos o aparelho de diagnóstico e a mensagem de erro dava corpo de borboleta. Porém, o cliente nos informou que esse defeito já tinha ocorrido tempos atrás com a troca do corpo de borboleta. Quando desmontamos o coletor para examinar, verificamos que o conector do corpo estava folgado internamente dando mau contato.

Solução: Apertamos os conectores com a ajuda de uma agulha, deixando mais firme e o carro ficou ótimo.

Obs.: Neste tipo de motor (Renault Clio 1.0 16V e Peugeot 206 1.0 16V) essa falha está sendo comum. Antes de trocar o corpo de borboleta, reaperte os terminais.

Fernando Neves

Mecânico/proprietário da Auto Mecânica Neves
Associado desde 07/2004

Atenção: uma letra muda todo o resultado!

VW Kombi - danificando o retentor traseiro do virabrequim.

Diagnóstico - Certa vez chegou um VW Kombi na oficina com problemas no retentor traseiro do virabrequim. Ele chegou de outra oficina e estava rasgando o retentor 01135 BRG. Ao entrar em contato com o 0800 da Sabó, fomos orientados a verificar o código que estava na embalagem do retentor, informando assim ao técnico que estava sendo aplicado o retentor 01135 BRG.

Solução: O técnico do 0800 informou que a aplicação do motor Volkswagen é o retentor com a ref. 01135 BR. O 01135 BRG é aplicado somente na linha Ford AE e não pode ser aplicado na linha VW por causa do Guarda Pó. Daí a inclusão da letra “G” no código do produto que, quando aplicado errado, causa vazamentos.

Carlos Morgado

Técnico em Reparação Automotiva
Associado desde 10/2004

Fio quebrado, carro parado!

VW Kombi 1.4 flex - O carro pega, mas morre em seguida.
Porém, luz de code está normal.

Diagnóstico: O carro veio de guincho já de outra oficina mecânica. Quando dei a partida, o carro pegou, ficou cinco minutos ligado e depois morreu. A partir de então, o motor pegava e morria. Porém, a luz de code estava normal e o scanner não identificava o problema. Testamos todo o sistema, verificamos sensores de rotação, roda fônica e foi quando começamos verificar a continuidade do chicote, vimos que o fio de sinal do imobilizador estava em curto. Isso ocasionava a perda do sinal imobilizador pelo módulo. Solução: Trocamos o fio do imobilizador até o módulo e descobrimos onde estava o curto. Depois da troca, o carro funcionou normalmente.

José Neves

Proprietário da Auto Mecânica Neves Ltda.
Associado desde 04/2002

Lançamento Sabó

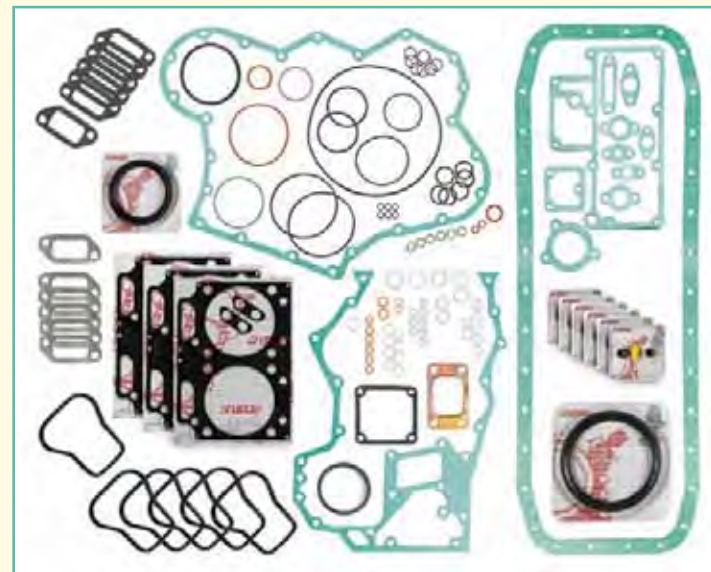
Novos jogos de juntas para motor MWM X.12 (4/6 cilindros)

A Sabó não para de inovar em soluções de alta tecnologia e qualidade para facilitar a sua vida. A última novidade são os jogos de Juntas para os Motores MWM X.12 - 4 e 6 cilindros. Essa é mais uma demonstração do investimento da Sabó no desenvolvimento de seu portfólio, reafirmando seu papel de líder de mercado em sistemas de vedação e condução.

Tudo para continuar atendendo cada vez melhor o mercado de reposição e reparação automotiva. Confira nas tabelas a seguir as aplicações corretas dos novos produtos.

APLICAÇÃO DE JUNTAS MWM X.12

Motores	Volare	Volvo	VW	Agrale
4. 12TCE	W8	VM 210	13.180 Constellation 13.180E	8500 E-tronic
4 Cilindros	W9		15.180 Constellation 15.180E	9200 E-tronic
6. 12TCE		VM 260	26.260E	
6 Cilindros		VM 310	31.260E	



APLICAÇÃO DOS JOGOS DE JUNTAS MWM X.12

Nº SABÓ	DESCRIÇÃO	COMPLEMENTO DA DESCRIÇÃO	APLICAÇÃO
79213	Jogo de juntas superior bicilíndrico	Sem retentores, sem anéis de camisa	Motores MWM 4.12 / 6.12 (X-12) - Série Acteon
80512	Jogo de juntas completo do motor	Com retentores, sem anéis de camisa	Motor MWM 4.12 (X-12) - Série Acteon 4 cilindros
80612	Jogo de juntas completo do motor	Com retentores, sem anéis de camisa	Motor MWM 6.12 (X-12) - Série Acteon 6 cilindros
80513	Jogo de juntas completo do motor	Sem retentores, sem anéis de camisa	Motor MWM 4.12 (X-12) - Série Acteon 4 cilindros
80613	Jogo de juntas completo do motor	Sem retentores, sem anéis de camisa	Motor MWM 6.12 (X-12) - Série Acteon 6 cilindros

Call Center Responde

P Tenho em minha oficina um GM Corsa 1.0 8V e estou fazendo o motor. Posso substituir a Junta de Cabeçote Original Metálica (Chapa) pela Junta de Cabeçote de Papel Soft (Macia)?

Felipe Souza
Reparador automotivo
Associado desde 06/2011

R Sim, Felipe. Nesse caso não há problema, pois as duas Juntas têm a mesma espessura. O problema ocorre quando as Juntas de Cabeçote são substituídas por Juntas com espessuras diferentes, causando alteração na taxa de compressão.



Em caso de dúvida, entre sempre em contato com a Central de Atendimento ao Cliente Sabó:

0800 77 12155