

Ele voltou. E isso não é nada bom.

Combustível adulterado volta a incomodar clientes e oficinas.

Matéria exibida na Rede Globo, em horário nobre no mês de junho, apresentou um flagrante de comércio ilegal de combustível e, o que é pior, com qualidade adulterada. Segundo a reportagem, os pontos de venda de combustível irregular já representam mais do que o dobro dos postos credenciados no País.

Este novo surto de combustíveis adulterados não é bom para ninguém, exceto comerciantes desonestos e consumidores iludidos. Ao utilizar um combustível adulterado, o cliente se anima com o preço baixo, porém se esquece dos danos causados ao veículo: menor quilometragem por litro obtida e maior emissão de poluentes. Da mesma maneira, as oficinas sofrem com diagnósticos inconclusivos e retrabalho, além da desconfiança do cliente, que se recusa a acreditar que foi enganado e o combustível "baratinho" que ele colocou no tanque do veículo é o responsável pela carbonização do motor, desgaste de partes móveis e vazamento de selos, juntas e mangueiras.



Fique de olho e de ouvidos atentos.

Este óleo contaminado com solventes, propicia uma combustão anormal, a ponto de impedir que o sistema eletrônico consiga corrigi-la. E, ainda ataca alguns componentes de vedação estáticos e dinâmicos como,

- Retentores do eixo do comando de válvulas, da bomba de óleo, do virabrequim, em especial os de hastes de válvulas.
- Mangueiras do blowby (respiro do vapor de óleo do cárter).
- Juntas moldadas em borracha, tais como juntas do cárter, da tampa de válvulas e da bomba de óleo.
- Em caso extremo, o motor pode trabalhar em regime de detonação e os danos são ainda maiores para vários componentes do motor, inclusive para a junta de cabeçote.
- As ondas de choque, resultantes da detonação, além de provocar aquele barulhinho metálico no motor, geram

temperatura e pressões altíssimas que podem deformar os anéis de vedação da junta de cabeçote, levando ao vazamento dos gases de combustão e à queima dessa junta.

- O contato das mangueiras com combustíveis adulterados as faz incharem e ressecarem, a ponto de provocar vazamento de combustível, causando até incêndios. As partículas degradadas ainda provocam o entupimento dos bicos injetores.
- Como as bombas de combustível se encontram submersas nesta mistura, dentro do tanque, seus componentes metálicos e plásticos irão degradar e liberar partículas, reduzindo a vida útil da bomba e do filtro.

Avise seus clientes sobre os prejuízos causados por combustível adulterado

- Falhas no funcionamento do motor
- Consumo excessivo de combustível
- Perda de potência e desempenho
- Carro mais lento e com dificuldades de partida
- Obstrução do filtro do carro
- Aumento no custo de manutenção
- Redução da vida útil do motor



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

Central de Relacionamento Sabó
0800 77 12 155 - fax: (11) 3078-3209
e-mail: caderninhosabó@brasildireto.com.br

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

De olho no mercado

Seu preço é igual ao valor do seu serviço?

Quanto a sua empresa cobra por uma hora de trabalho? Qual o valor que o cliente atribui ao seu trabalho?

Embora pareçam perguntas semelhantes, estas questões são totalmente diferentes. A primeira se refere ao cálculo do preço de sua mão de obra, onde entram os custos da empresa, margem de lucro, impostos e encargos, preço médio da região e uma série de outras variáveis. Já a segunda está se referindo à percepção que o cliente tem do seu trabalho.

Quanto maior o valor que o cliente percebe no seu trabalho, menor será o impacto percebido pelo preço. E vice-versa.

Um exemplo típico é o preço de uma calça de uma marca de grife.

A calça, qualquer que seja sua marca, tem apenas uma finalidade, vesti-lo. No entanto, a marca da grife agrega valor à calça e o que poderia ter um preço de 10 ou 20 reais, chega a custar 200 ou 300 reais.

Mudou o produto? Não, mudou o valor que o cliente atribuiu ao produto. O mesmo raciocínio vale para o seu serviço. Quanto maior o valor percebido pelo cliente, mais justo o cliente irá considerar o seu preço.

Preço de mão de obra

No cálculo do preço de mão de obra entram o custo-hora de seus funcionários produtivos, já considerando os encargos trabalhistas, amortização dos equipamentos, custos fixos (aluguel, água, energia elétrica etc.), os

impostos e o lucro desejado pelos seus serviços.

Importante: hora de trabalho é um estoque perecível. Assim, a hora que você não vendeu não volta para o estoque.

O ideal é que seu colaborador, que trabalha 8 horas, tenha todas estas 8 horas vendidas.

Qual o valor que seu cliente percebe?

“O valor do meu serviço é entregar o carro do cliente consertado”.

Errado! Este é o mínimo que ele espera de sua empresa. Isso não é valor, isso é o serviço contratado.

Valor é o que você agrega ao seu serviço

Instalações limpas e organizadas, um bom atendimento, informações claras, usar peças de qualidade, pontualidade na entrega, pós-venda eficiente e, se puder surpreender ainda mais, oferecendo mais do que o contratado. Como, por exemplo: carro limpo, serviço leva e traz ou revisão preventiva com checklist.

Porém, mais importante que tudo isso é entender o que seu cliente enxerga como valor. De nada adianta entregar o carro limpo com dois dias de atraso para um cliente que precisa do carro para o dia a dia. Para este cliente, o valor é receber o carro antes do que foi combinado.

Cada cliente é um cliente diferente. Faça com que ele perceba que é um cliente especial para o seu negócio. Isso aumentará o valor do seu serviço.



SABÓ NA EXPOMECÂNICO 2013

Nos dias 3 e 4 de agosto, a Sabó marcou presença no evento EXPOMECÂNICO, realizado no Autódromo de Interlagos, em São Paulo, que recebeu 10.500 visitantes. Foram muitas atrações e grandes momentos para os apaixonados por carros, velocidade e pela tecnologia da perfeição.



De olho no futuro



O que as outras oficinas têm que a sua não tem?

Como seu negócio pode se diferenciar da concorrência?



Segundo estudos da CINAU – Central de Inteligência Automotiva, as empresas de reparação estão com boa demanda de serviços e a tendência do segundo semestre de 2013 é que essa demanda se aqueça ainda mais, com crescimento de 6,8% acima do volume de serviços registrado no 1º semestre deste ano.

Porém, isso não significa que vai sobrar cliente para todo mundo. Muito pelo contrário. Este aumento de demanda faz com que o cliente seja mais seletivo. Avaliando o futuro do seu negócio é muito importante analisar criteriosamente sua empresa e entender qual perfil de clientes você deseja e quais são os diferenciais que sua empresa oferece. **Por exemplo:** escolher um nicho de serviços, optar por uma especialização na marca ou procedência dos veículos, oferecer serviços agregados, ou ainda, realizar uma segmentação de clientes.

Nichos de serviços - especialização em sistema

Se não dá para ser bom em tudo, que tal ser a melhor oficina para reparo de suspensão, câmbio, freios ou eletrônica embarcada?

Vantagens: conhecimento, fornecedores e ferramental específico, acúmulo de experiência concentrado em um mesmo tema.

Riscos: ser superado pela evolução da tecnologia, demanda de serviços insuficiente, alta necessidade de divulgação e recomendação.

Especialização em marca ou procedência

Uma oficina especializada em carros de uma determinada montadora ou de marcas importadas pode ser uma opção de crescimento. Já existem casos de sucesso no mercado.

Vantagens: os mesmos de atuar em um nicho de serviços.

Riscos: alta dependência de canais de fornecimento de peças e informações e alta necessidade de divulgação e recomendação.

Serviços agregados

Outra forma de crescimento é incluir outros serviços complementares ao seu negócio.

Se sua empresa atua com alinhamento e balanceamento de pneus, que tal começar a vender pneus? Se já possui serviço de elétrica e eletricidade automotiva, por que não vender e instalar acessórios? E outros serviços fora da área automotiva?

Já existem empresas que, enquanto o carro está em serviços rápidos, oferecem manicure ou engraxate para os clientes.

Segmentação de clientes

Ao atender proprietários de veículos Off Road, ou modelos esportivos, importados ou ainda carros antigos, o que sua empresa está fazendo é definir um perfil de clientes que deseja em sua carteira.



DICA
CERTA
SABÓ

De especialista para especialista

Atenção aos detalhes.
Se inverter, para tudo.
Fiat Tempra (IAW-PS). Motor não pega.

Problema: O veículo não entrava em funcionamento.

Diagnóstico: Ao analisar o sinal do sensor de PMS com o uso do multímetro, estava gerando um valor correto, mas, mesmo assim, o motor não entrava em funcionamento. Analisamos então o sinal com o uso do osciloscópio e vimos que ele estava com a crista invertida. Aberto o chicote, havia a inversão dos pinos 3 e 4 no plug conectado ao sensor de PMS.

Solução: Reposicionar corretamente os pinos 3 e 4 do conector do chicote do sensor de PMS ao módulo ECM.

Márcio Luiz Gerhardt

Mecânico Proprietário
Associado desde 05/07/2005

Um terminal pode acabar com seu serviço.
Fiat Uno EP 1.0
falhando na aceleração.

Problema: Falhava nas acelerações com mais frequência quando o veículo estava em movimento e, simultaneamente, a luz de anomalias no painel acendia.

Diagnóstico: Foi verificado todo o sistema, até encontrar no alternador um terminal quebrado, não por completo, causando uma falha de alimentação no sistema elétrico.

Solução: Foi preciso trocar o terminal.

José Ribeiro Silveira

Mecânico
Associado desde 08/11/2006

O sal pode causar muitos problemas.
Fiat Palio ED 1.0 MPI-8V. Magneti Marelli IAW
G7. Veículo falha. Tem dificuldade na partida.

Problema: Consumo excessivo de combustível, oscilação da marcha lenta e veículo falhando.

Diagnóstico: Verificação e limpeza do corpo de injeção, verificação dos cabos, velas, bobinas e sensor de temperatura da água. Com a utilização do equipamento de diagnóstico, realizamos testes em todos os sensores e atuadores. Identificou-se a presença de falhas registradas na memória da central de injeção e, mesmo após o cancelamento dessas falhas, o veículo ficou em funcionamento por alguns minutos e os registros de falhas voltaram a ocorrer.

Solução: O cabo massa do chicote de injeção, localizado sobre a tampa de válvulas, se encontrava oxidado, isolando assim, o contato entre as partes.

Observação: Esta oxidação pode ser decorrente do fato do veículo trafegar constantemente em áreas salinas (praias).

Félix Lélis da Silva

Técnico Automotivo
Associado desde 11/06/2009



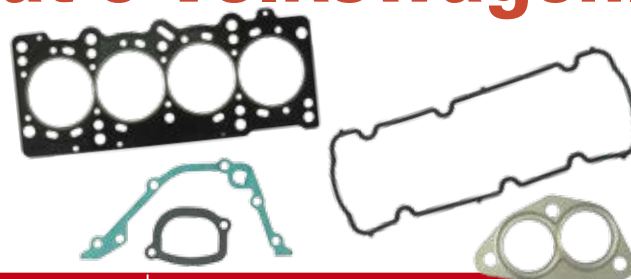
Catálogo Eletrônico Sabó:
tudo que você precisa saber em um clique.

Baixe o seu agora:
acesse www.sabogroup.com.br,
clique em **Aftermarket > Catálogos**
e faça o download. É rápido e fácil.

Lançamentos

Novas linhas Sabó para Fiat e Volkswagen.

A Sabó está lançando, para a Fiat e Volkswagen, dois jogos completos com retentores, exceto o retentor traseiro do virabrequim, e dois jogos de juntas superiores sem retentores. Em ambos, vale reforçar que, a junta de cabeçote utilizada é fabricada como sempre: em fibra (não amianto), dentro das especificações de qualidade e resistência que só a tecnologia da perfeição Sabó pode garantir. Confira e exija Sabó.



FIAT

Nº SABÓ	Descrição	Aplicação
80257 FLEXR	Jogo de juntas completo do motor com retentores, exceto retentor traseiro do virabrequim	Motor Fiat Fire 1.0 / 1.3L 8V - Uno / Palio / Palio Weekend / Doblò / Siena / Strada - Álcool / Gasolina / Flex
79257 FLEX	Jogo de juntas superior do motor sem retentores	
82321 FLEX	Junta de cabeçote não amianto - Fibra	
Nº SABÓ	Descrição	Aplicação
80198 FLEXR	Jogo de juntas completo do motor com retentores, exceto retentor traseiro do virabrequim	Motor Fiat Fire 1.4L 8V - Uno / Palio / Palio Weekend / Siena / Strada / Idea / Punto - Álcool / Gasolina / Flex
79198 FLEX	Jogo de juntas superior do motor sem retentores	
82268 FLEX	Junta de cabeçote não amianto - Fibra	Motor Fiat Fire 1.0 / 1.3L 16V / 1.4L 8V / EVO Álcool / Gasolina / Flex - Uno / Palio / Palio Weekend / Siena / Strada / Idea / Punto - Álcool / Gasolina / Flex

VOLKSWAGEN

Nº SABÓ	Descrição	Aplicação
80179 FLEXR	Jogo de juntas completo do motor com retentores, exceto retentor traseiro do virabrequim	Motor VW Power 1.0L 8V - Gol / Fox / Voyage 2001/.... Álcool / Gasolina / Flex
79179 FLEX	Jogo de juntas superior do motor sem retentores	
82313 FLEX	Junta de cabeçote não amianto - Fibra	
Nº SABÓ	Descrição	Aplicação
80184 FLEXR	Jogo de juntas completo do motor com retentores, exceto retentor traseiro do virabrequim	Motor VW AT/ Power 1.4L 8V (BTJ) - KOMBI Álcool / Gasolina / Flex / Motor VW AT/ Power 1.6L 8V (BAH) - Novo Gol / Voyage / Fox / CrossFox / Polo / Saveiro - Álcool / Gasolina / Flex
79184 FLEX	Jogo de juntas superior do motor sem retentores	
82343 FLEX	Junta de cabeçote não amianto - Fibra	

CENTRAL RESPONDE

P Gostaria de saber quais as vantagens do catálogo eletrônico?
Luciana Gravanich
Mecânica Cardoso

R As principais vantagens do catálogo são: **1)** Fácil acesso devido à rapidez do download no site da Sabó. É só acessar www.sabogroup.com.br, entrar na aba AFTERMARKET e depois em CATÁLOGOS **2)** Atualização constante, onde são corrigidos possíveis erros e também inclusão de novos produtos **3)** Todos os jogos contêm imagem e especificação do material utilizado, para que não haja dúvidas **4)** Lista de todos os itens que compõem os jogos de juntas e kits



www.sabogroup.com.br

www.facebook.com/sabogrupa

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE SABÓ: **0800 77 12 155**

www.twitter.com.br/sabogrupa

www.youtube.com.br/sabogrupa