



Brembo mostrará várias novidades na edição de 2019 da Motortec

Em exibição no *stand* da marca italiana estará a gama completa de discos, pastilhas, tambores, componentes hidráulicos e fluidos de travões. O disco Brembo XTRA também estará em evidência, dispondo de um visual desportivo e garantindo a máxima fiabilidade em termos de resistência, desempenho e segurança. Mas haverá mais novidades no espaço da Brembo. As novas pastilhas de travão XTRA anunciam uma travagem ótima, especialmente quando combinadas com os discos MAX e XTRA. As pastilhas são feitas de BRM X L01, um material misturado com mais de 30 componentes, que atinge uma travagem mais decisiva e estável. Quanto ao novo disco *co-cast*, é formado uma banda de travagem em ferro fundido com alto teor de carbono e por um tambor de aço, que são perfeitamente acoplados durante um processo especial de fusão, que garante que seja totalmente intercambiável com o disco fabricado para primeiro equipamento.

OSRAM

OSRAM estará pela primeira vez na feira de Madrid

Pela primeira vez, a OSRAM vai estar presente com um *stand* próprio na conceituada feira ibérica do setor do pós-venda automóvel: Motortec Automechanika Madrid. João Casinhas, *head of sales* da Field Automotive Portugal, referiu que "é com grande orgulho que damos este passo tão importante para a OSRAM. Estamos muito empenhados em reforçar a nossa marca no mercado ibérico e o nosso posicionamento como marca líder no setor da iluminação automóvel no *aftermarket*". Este era já um desejo antigo da OSRAM, que será realizado este ano com grande entusiasmo. João Casinhas deixa ainda em comunicado o convite para que se visite o *stand* da OSRAM, localizado no Pavilhão 6.



OPINIÃO

Por: Cristina Cardoso, diretora de vendas da Alidata

As novas oportunidades de negócio já estão na sua oficina

Sabe qual o custo de aquisição de um novo cliente para a sua oficina? E quanto custa manter um cliente atual? Eis dois dados conhecidos para sua análise: conquistar um novo cliente custa cinco a sete vezes mais do que manter um atual. E 80% da receita de um negócio provém de clientes fidelizados.

Mas como fidelizar clientes cada vez mais exigentes, para os quais a tecnologia tem de ser omnipresente e, simultaneamente, criar novas oportunidades? Uma coisa é certa: quanto mais elevado for o índice de digitalização da sua oficina, mais fácil será surpreender o cliente. E quanto mais pessoas conseguir atrair para a sua oficina, mais oportunidades existirão.

Já pensou no potencial de uma simples ITV? Ao comunicar, por SMS ou *email*, ao cliente que se aproxima a data, reaviva a memória deste em relação à sua oficina. A manutenção preventiva é uma excelente forma de manter o contacto com o cliente.

A chave é ter o máximo de informação sobre as interações do cliente com a oficina e usá-la adequadamente. Um CRM vai agilizar esse processo. Quando o tratam pelo nome, conhecem o histórico da sua viatura e o relembram de uma manutenção, o cliente sente-se valorizado, ganha confiança na oficina e é provável que a recomende. Só com informação de qualidade disponível é possível fazer este atendimento personalizado. Se, numa visita do cliente, for identificado um outro problema a resolver, explique-lhe o que necessita de ser feito e registe essa informação para o futuro. Isto é detetar um problema e convertê-lo numa oportunidade.

Mas as potencialidades vão muito além. *Newsletters*, promoções, parcerias, questionários de satisfação, *sites*, portais, lojas *online* e redes sociais, são outros processos que, se ainda não fazem, farão parte do sucesso do seu negócio.

Sublinho ainda que o suporte tecnológico é, e continuará a afirmar-se, como um dos elementos fundamentais para a sustentação da relação de confiança entre cliente e oficina.

Fidelizar atuais ou conquistar novos clientes? Ambos. Nem só de clientes atuais vive o *aftermarket* automóvel. As mesmas ferramentas que potenciam *cross selling* e *upselling* servem um princípio vital em qualquer negócio: conquistar e fidelizar novos clientes para, assim, fazer crescer o negócio.



Imporfase comemora 31 anos de existência

Fundada no final de 1988, a Imporfase começou a especializar-se no fabrico e na importação de sistemas de escape, dispondo do *know-how* existente desde 1960. Para além de silenciosos sistemas de escape, a Imporfase desenvolveu uma vasta gama de catalisadores e filtros de partículas específicos para cada viatura, contando, agora, com um vasto *stock* nas suas instalações, na Maia. A crescer há cinco anos consecutivos, a empresa sempre se pautou por um trabalho honesto, bem como por um trato humilde e profissional para com o cliente. Atualmente, a empresa faz parte do Grupo Imporfase/ Escapcar e, entre outras facetas bem conhecidas no mercado que representa, é, também, detentora da marca própria: Imporspeed.