

Oficina



PRIME AUTOMOTIVE SERVICE

Ganhar confiança pela transparência

Numa região onde existem muitas oficinas independentes, a Prime Automotive Service não quer ser apenas mais uma, apostando sobretudo na transparência para conquistar a confiança do cliente

TEXTO PAULO HOMEM

Felizmente o mercado oficial em Portugal está a mudar com a chegada de um conjunto de novos empresários, muitos deles vindos das marcas de automóveis e que agora se estão a lançar no setor independente.

Paulo Martins é um desses casos, tendo recentemente inaugurado a Prime Automotive Service, que mais não é do que a sua visão do que deve ser um negócio oficial.

Muita dessa visão ganhou-a depois de um percurso profissional muito rico e

extenso dentro da área do pós-venda em diversos concessionários de diversas marcas automóveis. “Os mais de 10 anos como responsável de pós-venda deu-me muito conhecimento da área, sempre com muita formação de produto, técnica e de gestão, que me permitiu encarar este novo desafio, após seis meses de reflexão, mesmo sabendo que nas Caldas da Rainha há muitas oficinas”, começa por referir Paulo Martins, responsável pela Prime Automotive Service, explicando que “não queria ser apenas mais um, por isso apostei num conceito de muita proximidade ao



cliente, sabendo aquilo que ele precisa, como precisa e a melhor forma de lhe proporcionar aquilo que ele quer, numa lógica de definir um pacote à medida de cada cliente”.

Para além do serviço diário, a Prime Automotive Service tem, por exemplo, a possibilidade de fazer serviço noturno mediante marcação, mais orientado para clientes profissionais, embora esteja disponível para todos os clientes.

Esta oficina independente dedica-se à mecânica geral, tendo dinamizado alguns acordos ao nível da chapa e pintura, pneus e reparação de motores, embora “o nosso foco seja a revisão e manutenção auto, mas queremos que o cliente ao deixar o seu carro na nossa oficina, saiba que nós poderemos proporcionar-lhe todos os serviços”, revela Paulo Martins, dizendo ainda que “temos já valências técnicas ao nível dos veículos híbridos, mas vamos focar-nos também no ar condicionado e na desbacterização do sistema de ventilação”. Apesar do histórico de Paulo Martins em diversas marcas de automóveis, na Prime Automotive Service o serviço é multimarca. “Sempre foi nossa ideia apostar em parceiros externos que nos garantissem

Prime Automotive Service

Caldas da Rainha

Paulo Martins

928 030 101

primeautomotiveservice.

cliente@gmail.com



todo o suporte técnico necessário para qualquer problema que surja seja em que carro for, para além das ferramentas que nós já temos ao nível dos dados e do diagnóstico”, refere o responsável da oficina, que garante que a Prime Automotive Service está muito bem posicionada no plano técnico para responder às exigências dos clientes.

Sem necessidade de fazer grande stock de peças, até porque tem fornecedores que garantem quatro fornecimentos ao dia, a aposta da Prime Automotive Service é sobretudo nas peças de aftermarket de qualidade equivalente. “Não vamos correr riscos nesta matéria, compete-nos informar os clientes dos benefícios para ele e para nós de colocar peças de qualidade”, refere Paulo Morais, focando que “não quero que a oficina venha a ter uma imagem degradada por esse motivo. Queremos

que o cliente tenha confiança em nós e que saia tranquilo da oficina”.

Todas as operações de manutenção são previamente orçamentadas, utilizando a Prime Automotive Service um software específico para o efeito e reconhecido no mercado. “Sabemos que a transparência para o cliente é fundamental neste negócio. Não podemos dar ao cliente razões para ele desconfiar do serviço e, por isso, temos que fazer um serviço de excelência”, afirma o mesmo responsável.

Optando por investir num negócio próprio, para já de fora fica a integração numa rede oficial, que nem sequer esteve nos planos iniciais. Para além de uma questão de orgulho próprio, Paulo Morais diz que conseguiu reunir no seu projeto todos os parceiros, técnicos e comerciais, que reuniria se estivesse numa rede e que, por isso, a opção por ser “totalmente” independente é assumida.

Para já o momento é de angariar clientes e conquistar a confiança dos mesmos, tendo Paulo Morais apostado muito nas redes sociais para dar a conhecer a Prime Automotive Service, pois existem objetivos de crescimentos estabelecidos, mas sem descuidar a qualidade do serviço. ●