



NEGRELCAR

A “imagem” e a qualidade

Dentro das oficinas de automóveis independentes a Negrelcar destaca-se pelo conceito que desenvolveu, onde não foram sequer esquecidos aspetos tão importantes como a imagem. Tudo foi pensado para atrair e fidelizar o cliente

TEXTO PAULO HOMEM

O percurso profissional de Ricardo Batista, gerente da Negrelcar, está quase todo ligado ao setor oficial, primeiro como funcionário, mais tarde com uma quota numa outra oficina e desde 2004 como sócio-gerente da então recém fundada Negrelcar. Desde 2016 é mesmo o único sócio-gerente desta oficina que representa também a sua visão do negócio, alicerçada num conjunto de fatores (que o próprio explica de seguida) que permitem diferenciar a Negrelcar num mercado muito concorrencial.

Tendo também serviço de pesados, ao nível dos Tacógrafos (agente VDO) e da eletricidade, a verdade é que cerca de 94% do negócio está centrado nos serviços técnicos de ligeiros multimarca. Há sete anos, a Negrelcar lançou-se também nos serviços de chapa e mecânica, por via da aquisição de uma oficina em Lordelo (na qual já existia uma colaboração), alargando dessa forma o leque de serviços.

“Nos pneus temos parceiros externos com que trabalhamos, de resto fazemos todos os serviços que o cliente necessite no seu automóvel, incluindo a reparação de motores, caixas de velocidades e até manutenção em veículos elétricos e híbridos”, refere Ricardo Batista, explicando que esta é uma forma de fidelizar o cliente e de lhe dar a garantia de que todas as intervenções são feitas dentro da mesma oficina.

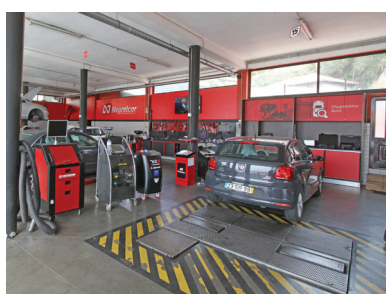
Chegando à Negrelcar, ninguém pode

ficar indiferente à sua imagem, assemelhando-se a um tradicional centro auto. “O cliente sente-se muito melhor quando entra numa instalação como as nossas e valoriza o facto de deixar o carro numa oficina que tenha bom aspeto, limpeza, organização e com zonas bem definidas”, realça Ricardo Batista, explicando que “tudo foi pensado, e continua a ser pensado, para o conforto do cliente. Entendemos a imagem como um aspeto evolutivo da nossa organização, pois estamos sempre a introduzir novidades e ideias para que as melhorias sejam contínuas”.

No entender da Ricardo Batista, a aposta na imagem é também uma forma de evidenciar a qualidade de serviço da Negrelcar. “A expectativa com que o cliente fica ao entrar nas nossas instalações tem que ser correspondida com

a qualidade do serviço”, refere o mesmo responsável, explicando que “a qualidade aqui é explicada pela aposta continua na formação técnica dos nossos profissionais, mas também pelo constante investimento nos mais modernos equipamentos e sobretudo na sua atualização, nomeadamente ao nível das máquinas de diagnóstico”. Possuindo as melhores marcas de equipamentos que existem no mercado, “pois essas também garantem a qualidade do nosso serviço”, Ricardo Batista refere a recente aquisição de um equipamento Autel, que permite à Negrelcar começar a posicionar-se no negócio das chaves de automóvel, sempre “numa lógica de





serviço ao cliente”.

Na formação, a Negrelcar aposta sobretudo no Cepra e na Create Business, entidades através das quais vai montado o seu plano formativo em função das necessidades da oficina. “Para além da formação de atualização, temos também apostado em formações mais avançadas, como ao nível das caixas de velocidades automáticas e, por exemplo, dos veículos híbridos e elétricos. Para nós é muito importante estarmos permanente atualizados”, refere Ricardo Batista.

Outro aspeto distintivo da Negrelcar são os produtos de marca própria, neste caso as baterias. “Ao ter a nossa marca temos que oferecer ao cliente uma bateria de qualidade. A construção é da Johnson Controls, mas trabalhamos a com a nossa marca, oferecendo um produto com uma excelente relação qualidade/preço, tendo depois outro tipo de oferta”, afirma o gerente desta oficina, dizendo que “po-

Negrelcar

S. Tomé de Negrelos
Ricardo Batista
252 870 870
geral@negrelcar.pt
www.negrelcar.pt



deremos em mais um ou outro produto apostar na marca própria, mas sempre para reforçar a nossa imagem de qualidade”. Representando cerca de 30% do negócio da Negrelcar, o setor da chapa e pintura é também olhado pela óptica da qualidade. “Não somos oficina recomendada de nenhuma seguradora, até pela pressão que existe atualmente para trabalhar com material de menor qualidade”, revela Ricardo Batista, dizendo que “temos um negócio de colisão premium, recorrendo só a fornecedores de referência, como a Spies Hecker, apostando em realizar trabalhos de qualidade”.

Para já, no entender do responsável da Negrelcar, está colocada de parte a associação a qualquer conceito oficial, até porque “gosto de ter a minha imagem, gosto de negociar com os fornecedores, gosto de trabalhar as marcas que eu entendo ser as melhores e, como tal, sou independente e tenho uma marca bem enraizada da qual não pretendo abdicar”. Refira-se que a Negrelcar tem ainda uma parceria com uma rent-a-car (Carfast), potenciando a mobilidade dos clientes, como existem ideias para outros negócios, nomeadamente ao nível da estação de serviço, que “permitia fechar praticamente o leque de serviços ao cliente”, refere o gerente desta oficina.

Apesar do Covid-19, Ricardo Batista diz que 2020 está a ser um ano muito positivo e olha para o futuro com muito otimismo na perspetiva “de apostar sempre da qualidade do serviço e na fidelização do cliente”. ●