

Por: **Dário Afonso**, Consultor do Sector Automóvel

Lembram-se de 2007?

Tudo era tão diferente de hoje...

A realidade da “Aldeia Global” mudou tanto no último ano, que até parece que 2007 já foi há muito tempo... Quando realizámos o 1º Simpósio Pós-venda Automóvel em Portugal, em Outubro do ano passado, a realidade do nosso planeta era bem diferente e as variáveis que influenciavam o sector automóvel ou eram outras, ou apresentavam também, realidades bem diferentes das actuais.

Aqueles que estiveram presentes no 1º Simpósio, ouviram falar das energias alternativas e como o sector automóvel se estava a comportar perante este enorme desafio. Ficou aquela sensação entre os presentes, do assunto ter sido colocado, mais numa perspectiva ecológica e de longo prazo que numa perspectiva económica a curto prazo.

Passado um ano, vivemos um dos aumentos exponenciais do preço do petróleo, sem paralelo na economia mundial. Para além deste produto estar mais caro (demasiado caro, direi eu!) a instabilidade da sua extracção e distribuição é cada vez maior. Basta uma qualquer tempestade natural, num local remoto, para o preço do petróleo oscilar imediatamente para cima.

O desenvolvimento dos chamados mercados emergentes está também a criar problemas sérios no equilíbrio do nosso planeta, graças ao aumento populacional e ao aumento das emissões de gases para a atmosfera. Estas emissões têm duas fontes principais: A Indústria Pesada e a Indústria dos Transportes. Em países como a China, a bicicleta tem vindo a ser substituída por veículos motorizados. Convém lembrar que só a china tem 1.3 biliões de habitantes... e, no limite, se nada fizermos, podemos estar a conduzir a raça humana para a sua extinção. Dramático mas real! O Mundo assistiu a uns Jogos Olímpicos, onde somente metade das viaturas usuais circulavam em Pequim. Muitas indústrias circundantes foram encerradas e, mesmo assim, muitos foram aqueles que apontaram a poluição no ar, como uma característica quase sempre presente nesta cidade. Se acredito que o Homem é suficientemente inteligente para inverter esta situação? Claro que sim! E a Indústria Automóvel tem um papel muito importante neste processo.

Até 2007, todos os fabricantes de automóveis falavam em energias alternativas, mas numa perspectiva do cruce vir a acabar ao fim de 40/ 50 anos (se não fossem encontradas novas reservas. E todos sabemos, que estas vão surgindo de tempo a tempo a público e, como tal, existem...). Hoje, um ano depois e passada a fase do “Too cheap, too long” como alguns sustentam, os fabricantes enfrentam uma nova realidade: A energia que faz mover os seus produtos é demasiado cara! Perante esta nova realidade, a In-



dústria vê-se obrigada a dar ao mercado, uma alternativa à tecnologia actual. Quando existem milhares de famílias, que por questões orçamentais, deixaram de circular regularmente com o seu automóvel e/ou as empresas de transportes, começam a não conseguir concorrer com a aviação ou com os caminhos de ferro, então, a oportunidade de negócio finalmente surgiu...! Vamos seguramente ter viaturas movidas a energias, que não o nosso bem conhecido petróleo.

Mas a questão energética é só uma das variáveis que está a mudar o nosso negócio. O novo Block Exemption, que deve-

ria entrar em vigor em 2010 e ser uma 2ª fase das intenções do BER 2002, parece indicar, que irá ser o oposto. As marcas de automóveis, não abdicam da sua actual grande fonte de margem: O Pós-venda! Tudo indica que os “concessionários” de marca terão cada vez mais deveres e menos direitos e, o chamado aftermarket (mercado Independente), terá cada vez mais dificuldades em obter alguns tipos de peças e, seguramente muita dificuldade, em obter documentação técnica e software de auto-diagnóstico de viaturas. Aqui, estamos claramente nas mãos, de quem as produz para o primeiro equipa-

mento! Se empresas como ATE, Bosch, Delphi, Siemens, TRW, Valeo, ZF,... não salvaguardarem o aftermarket, então, os únicos vencedores deste Regulamento Europeu, serão os Fabricantes de Automóveis.

A consolidação do retalho automóvel em Portugal está praticamente em processo de conclusão. De tal forma assim é, que alguns grupos de retalho automóvel portugueses, estão a “ajudar” à consolidação do retalho automóvel no país vizinho. Esta é, seguramente, uma fase boa para comprar. Espanha passou de uma “euforia” económica de anos, para uma quase recessão, no espaço de meses...! A economia espanhola afecta, e muito, a nossa, já que é o principal cliente das nossas exportações. Para além deste importante factor, convém não esquecer, que a grande maioria dos centros de decisão para a Península Ibérica, de multinacionais, estão sediados em Espanha. E quando se fala em reduzir custos, normalmente vêm os Recursos Humanos em 1º lugar. Se o aumento do desemprego puder ser no vizinho (neste caso somos nós!), então que seja...!

Mas os grupos de retalho automóvel não estão só interessados naquilo que até há pouco tempo era considerado o seu core business. Para além de uma distribuição de peças de marca cada vez mais organizada, e comercialmente agressiva, os grupos portugueses têm tentado, de várias maneiras, entrar no mercado independente. Felizmente para os operadores tradicionais independentes, alguns destes grupos não têm conseguido encontrar a forma de comunicar com o mercado independente e têm marcado esta “aventura” com algum insucesso. Mas outros, com uma política de aquisição como a Auto Sueco e Cimpomóvel, estão a desenvolver um trabalho interessante neste mercado. Acredito que, a médio prazo, todos aqueles que trabalham peças de marca, terão de trabalhar peças independentes e, vice-versa. Porquê? Porque o mercado que é uno, assim o exige! E quando assim for, quem mais serviços adicionais tiver para prestar ao seu cliente (o aplicador) é quem vai sair vencedor!

Também em matéria de liderança do mercado, estamos numa fase de mudança. Até há pouco tempo atrás, os grupos de retalho automóvel eram os “dinossauros” (velhos, lentos, pesados, grandes...) e os grossistas / retalhistas de peças eram os “espertos” (rápidos, flexíveis, conhe-

cedores, líderes...). Hoje, verifica-se que os grupos de retalho contrataram RH com competências no mercado independente e tiveram a coragem de se adaptar a uma realidade totalmente diferente, daquela que conheceram durante 20/ 30 anos.

Empresas como o Grupo M. Coutinho, estão a fazer um trabalho notável na distribuição de peças de marca. Este Grupo que vende automóveis há 50 anos, teve a coragem de se adaptar a uma nova realidade. Actualmente o factor crítico de sucesso deste negócio é a sua logística ímpar na zona norte do país. Há 15 anos atrás, já ouvia um alto responsável dizer, que o negócio das peças automóvel era um negócio essencialmente logístico. Era verdade há 15 anos e é mais verdade hoje. E apesar desta verdade, ainda hoje existem retalhistas de peças independentes, que estão ao balcão, aguardando que o cliente entre e, venha buscar a peça...! O mais incrível, é que empresas como o M. Coutinho, todos os dias ganham quota de mercado aos operadores independentes e, estes, nem se apercebem...

No que diz respeito aos operadores do mercado independente, temos duas realidades. A primeira já aqui foi mencionada por outro motivo: Deslocalização dos Centros de Competência. Muitas multinacionais com responsabilidades no mercado independente, ficaram muito débeis (sem RH de 1ª linha e sem poder de decisão) e deixaram caminho aberto para que outros se instalassem. Muita da agressividade comercial que existia na década de



“Neste sector, aqueles que vejo a lutarem ferozmente pela conquista de clientes são os novos conceitos oficinais. Estão a crescer e a tornarem-se uma alternativa credível aos concessionários de marca e às oficinas independentes, que não têm condições para assistir viaturas da última geração.”

90, no sector independente, terminou quando alguém em outra qualquer parte da Europa, considerou que Portugal e Espanha eram mercados idênticos e podiam ter estruturas comuns com sede em Madrid ou Barcelona.

A segunda realidade, são os distribuidores nacionais de peças independentes, que teimosamente, continuam a fazer mais do mesmo. Vendem o mesmo pro-

duto que o vizinho do lado, com uma única diferença: desconto! E digo desconto e não preço, porque em Portugal, aquilo que mais se vende são “descontos”! O retalho de peças independentes chegou a um ponto, em que não tem sequer massa crítica, para se aperceber do que lhe está realmente acontecer. Só sabe que vende cada vez menos, com menos margem e com recebimentos a perder de vista...!

Na sua perspectiva actual, ter um bom preço salva tudo...! Será seguramente uma perspectiva muito redutora e perigosa a médio e longo prazo.

Neste sector, aqueles que vejo a lutarem ferozmente pela conquista de clientes são os conceitos oficinais. Conceitos Car Service ou de Serviços Rápidos com Loja integrada, estão a crescer e a tornarem-se uma alternativa credível aos concessionários de marca e às oficinas independentes, que não têm condições para assistir viaturas da última geração. A minha esperança, é que à semelhança de um TEC DOC (Catálogo de Peças Multimarca), os fabricantes europeus de peças e sistemas auto, se unam, no desenvolvimento dum “TEC DOK” (Documentação Técnica Automóvel), dum “TEC SOFT” (Software de Diagnóstico) e TEC TRAIN (Formação Integrada). Se todos tivermos à partida as mesmas ferramentas, então quem melhor souber usá-las, deverá ser o vencedor. Assim estaríamos a promover a transparência, rigor e credibilidade do sector da reparação auto.

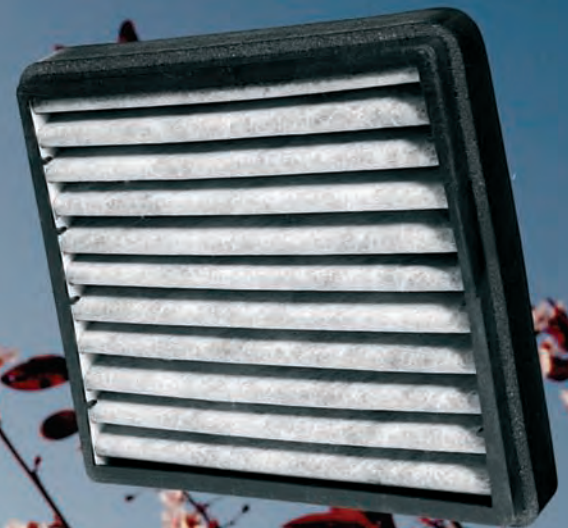
Estou seguro que muitos destes temas e outros serão tratados no 2º Simpósio Pós-Venda Automóvel em Portugal. Os convidados são pessoas do nosso meio, com enormes responsabilidades e com uma perspectiva global do nosso negócio.

Eu vou lá estar e espero encontrar o nosso sector bem representado. Apareça, porque mesmo todos juntos, ainda somos poucos para melhorar o nosso negócio!

Até 16 de Outubro!

PUB

**Perfeitos
para todas as situações**



**Escolha sempre
a qualidade original.**



As novas tecnologias dos construtores automóveis requerem produtos de elevadíssima qualidade. Os filtros UFI, montados de série nos principais fabricantes automóveis, estão em posição de satisfazer sempre os mais altos padrões de qualidade. As sofisticadas técnicas construtivas e a selecção dos materiais, também no que se refere aos filtros de habitáculo, permitiram à UFI fabricar produtos de avançada concessão tecnológica equiparados à origem.

**UFI®
FILTERS**