

de olho NA REPOSIÇÃO



Elton Brasil: enxergar todas as oportunidades é peça fundamental do negócio.

Para fidelizar o consumidor do início ao fim

Atuando na área de marketing há quase 21 anos, dos quais quatro no setor automotivo, Elton Brasil de Souza, professor da ESPM (Escola Superior de Propaganda e Marketing), fala sobre as estratégias de marketing em pós-venda na reposição e aponta um novo cenário para o setor:

Mercado Automotivo - O Brasil, devido a sua grande extensão, possui diferentes aspectos, principalmente no setor automotivo. A frota brasileira de automóveis registrados estimada pelo Denatran (Departamento Nacional de Trânsito) é de 24,1 milhões, dos quais 51% possuem mais de dez anos. Como você vê a reposição automotiva brasileira?

Elton Brasil - Realmente temos uma grande frota de veículos espalhada no país. Em 2003, o Denatran apresentava dados que contabilizavam cerca de 32 milhões de veículos registrados in-

cluindo automóveis, caminhões e ônibus. Considerando a idade média desses veículos, o setor da reposição automotiva é bastante promissor, muito embora seja ainda pouco explorado.

Mercado Automotivo - Com a retração do setor nos últimos anos e a queda nas vendas de carros novos, montadoras e, conseqüentemente, os concessionários procuram novos focos de atuação e já significam 20% de participação na reposição. As montadoras pretendem continuar a se expandir nessa direção?

Texto: Débora Beraldo
Foto: Divulgação



Elton Brasil - Acredito que os concessionários estão retomando o seu negócio. As redes autorizadas, teoricamente, apresentam uma melhor estrutura para atender o pós-venda. Além de ser um negócio rentável, é uma forma de fidelizar o cliente na próxima compra.

Mercado Automotivo - De que forma é feita essa fidelização?

Elton Brasil - A primeira coisa é olhar a reposição como negócio, transformando em zona de lucro. Os concessionários, há tempos, atendem o consumidor e conhecem suas reclamações e isso é oportunidade desperdiçada. Como possuem infra-estrutura, logística, peças e planos de financiamento para atender o cliente que já comprou um veículo da marca, falta apenas se estruturarem e aplicar estratégias de marketing para manter o cliente fiel à marca.

Mercado Automotivo - Essa estruturação já está acontecendo?

Elton Brasil - A maioria das montadoras já está com suas centrais de distribuição de peças estruturadas como a Volkswagen em Vinhedo, General Motors em Sorocaba, Renault em Campinas, Toyota em São Bernardo do Campo. Depois viria uma logística adequada, infra-estrutura e treinamentos e isso elas já possuem.

Mercado Automotivo - Qual o tempo que você estima para que essas ações estejam concretizadas?

Elton Brasil - Entre 3 e 4 anos, todos os concessionários estarão estruturados dessa maneira. Mas não podemos esquecer que o mercado movimenta-se rapidamente. Isso pode ter alterações, conforme a reação da reposição independente.

Mercado Automotivo - Uma das ações que poderiam movimentar o setor automotivo seria a Inspeção Veicular que ainda não foi votada. No entanto, muito se houve falar em manutenção preventiva. Como você vê esse tipo de ação para o setor?

Elton Brasil - Se a Inspeção Veicular fosse adotada, o governo conseguiria mensurar a precariedade da frota existente. Com a inspeção, o primeiro reflexo positivo seria o crescimento da reposição e, também, a renovação da frota. A manutenção preventiva já é um bom sinal, mas dependendo da qualidade do veículo, os custos podem chegar a 40% de seu valor, o que gera uma tendência à substituição desse veículo.

Mercado Automotivo - Se você tivesse que atender o público da reposição, quais seriam suas primeiras ações?

Elton Brasil - As estratégias de marketing, se bem utilizadas, impulsionam as vendas de qualquer negócio. Usaria a estratégia de valor agregado como agilidade, transparência e preço justo. Um bom atendimento, somado a uma estrutura compatível para prestar um bom serviço.

Mercado Automotivo - Qual a análise final que você faz sobre a reposição?

Elton Brasil - O mercado da reposição é bastante promissor e, com absoluta certeza, as montadoras já perceberam isso. Acredito que veremos, brevemente, os concessionários com participação de 40% nesse mercado.

Quem quiser se manter nesse setor terá que enxergar todas as oportunidades como peças fundamentais desse negócio. Pós-venda é uma delas. ■



LP Indústria e Comércio
de Peças para Carburadores Ltda.

**Agora a mais
completa linha de
Reguladores de Pressão
do mercado.**

**Gasolina ou Alcool
sempre com qualidade superior.**



LP-47710/201
3.0 bar
cód. Bosch
0 280 160 710
0 280 081 600
VW/Ford/Fiat/
Alfa Romeo



LP-47560/204
3.0 bar
cód. Bosch
0 280 160 560
cód. MM
404 145 02/404 130 02
Alfa Romeo/Asia/
AUDI/GM/Citroën/
Fiat/Lancia/Peugeot/
Renault/VW



LP-47010/239
3.0 bar
Cód. Orig.
16740-P2E-A01
Honda - Civic



LP-47020/252
3.0 bar
Mazda - MX3 16V
motor DOHC



Conheça toda a linha
em nosso site:

www.LP.ind.br

Fabricamos a linha completa de diafragmas
para carburadores e injeção eletrônica.
Informações e aplicações consulte nosso site.
SAC: Cx. Postal 42337 - CEP: 04218-970
São Paulo - SP
(solicite o novo catálogo).

VENDAS SOMENTE NO ATACADO
Fone: (11) 6914-3924

