

Gestão de Oficina

Objetivos Gerais:

Num cenário de concorrência crescente e de introdução do conceito de oficinas multimarca, é importante garantir o rigor e eficiência na gestão de uma oficina auto, de modo a intensificar o seu volume de negócio e a qualidade dos serviços prestados aos clientes. Para tal, importa adotar meios de gestão e controlo dos processos oficinais, do respetivo fluxo de informação e dos seus recursos, humanos e materiais. Só desta forma se garante a qualidade do serviço e a gestão racional e eficiente da oficina, promovendo a continuidade e persistência da relação com o cliente, bem como do aumento da abrangência dos serviços prestados.

Objetivos Específicos

Após o curso, os formandos deverão:

- Reconhecer a importância de uma Gestão de Oficina eficaz;
- Ter conhecimentos mais profundos sobre os diversos procedimentos e sistemas de oficina;
- Conseguir elaborar diversos mapas importantes para o controlo das oficinas e saber elaborar relatórios diários ou semanais de acordo com as necessidades da sua oficina;
- Reconhecer a importância da aplicação de certas medidas para aumentar o controlo de qualidade e a satisfação dos clientes;
- Conhecer o nível de produtividade dos seus postos de trabalho e de cada colaborador;

Carga Horária 18 Horas

Conteúdos

1 – Estratégia de Atenção ao Cliente

- Gestão do serviço ao Cliente
- O papel desempenhado pelo Serviço
- Elementos de Atenção ao Cliente

2 – Procedimentos e Sistemas de Oficinas

- Supervisão e controlo da Oficina
- Controlo da Oficina e fluxo de trabalho
- Organigramas tipo
- Folha de Controlo de Oficina e relatórios diários e semanais
- Controlo de Tempo Improdutivo
- Relatórios sobre a distribuição do trabalho oficial
- Indicadores oficinais

3 – Controlo de Qualidade

- Obtenção de Qualidade Uniforme
- Lealdade e retenção (fidelidade)
- Técnicas de Receção e Tratamento das reclamações

4 – Marketing de Serviço

- Oportunidade de Mercado
- Investigação de Clientes
- Investigação da Concorrência
- Programa de Desenvolvimento de Serviço

5 – Formas de Rentabilizar a Oficina

- Venda de horas de trabalho
- Venda de Peças e Acessórios
- Venda de Serviços
- Fidelização dos Clientes