



## Gestão de negócios

# UM LAYOUT FUNCIONAL NA SUA OFICINA

## RECEPÇÃO

A ENTRADA É O CARTÃO DE BOAS VINDAS PARA O CLIENTE. LIMPEZA E CONFORTO SÃO AS CONDIÇÕES BÁSICAS PARA UMA BOA PRIMEIRA IMPRESSÃO



Receber o cliente em um espaço claro, limpo e organizado pode ser a diferença entre cativar ou espantar o consumidor de sua oficina.

Não importa se sua empresa tem três ou trinta metros de fachada, se a área da oficina é de 30 ou 300 metros, reservar um espaço para que o cliente tenha uma cadeira limpa e confortável, além de uma mesa organizada é o mínimo esperado.

**Recepção** - Este espaço servirá para receber o cliente, apresentá-lo o orçamento e apoio na hora de preencher a ficha de cadastro do veículo, conferir o orçamento e efetuar o pagamento.

Se a empresa é pequena e não comporta uma área de espera, coloque pelo menos um biombo de separação entre a área de recepção e a área de serviço, de maneira que o espaço do escritório/recepção fique identificado.

Uma mesa de escritório com telefone, calculadora, calendário e, se possuir, os terminais eletrônicos para recebimento de cartão de crédito/débito. Tenha pelo menos duas cadeiras – uma para você ou seu administrativo e outra para o cliente, um pequeno móvel ou aparador para deixar uma máquina de café, um bebedouro ou garrafa de água e copos descartáveis é o mobiliário mínimo.

Se sua empresa é maior e comporta uma recepção e uma sala de espera esse é o melhor formato. Na recepção, o cliente será atendido por você ou alguém de sua equipe que irá preparar o orçamento, fechar a Ordem de Serviço e receber o pagamento.

Já na Sala de Espera, local que o cliente terá conforto e conveniências, você pode colocar o cafezinho, a água, as revistas, TV ou outras atrações para que ele espere o trabalho do seu carro ser concluído.

Independente do tamanho da empresa este espaço deve estar sempre limpo, organizado e estrategicamente posicionado para que o cliente consiga enxergar a área de execução dos serviços. Lembre-se: o cliente se sente mais confiante se puder acompanhar ou ver como sua equipe cuida do carro dele.

**Orientação para o Cliente** - Outro ponto importante é a sinalização do espaço e informações à vista do cliente.

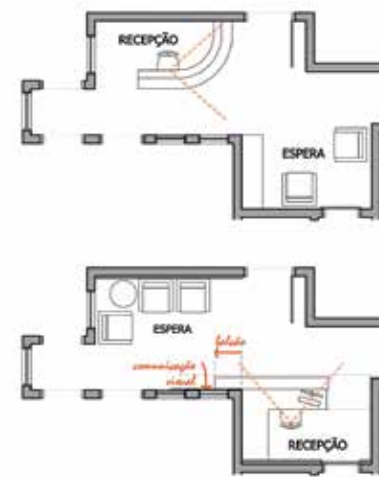
Se aquele espaço é a sua recepção, caixa e administração, uma placa bem visível com o termo "Administração" ou "Escritório" pode resumir todas as funções. Já se tiver áreas reservadas para cada atividade, identifique-as, principalmente se tiver áreas separadas para Recepção, Sala de Espera e Caixa.

Seus certificados de cursos realizados, meios de pagamento aceitos, informações relevantes sobre os veículos, tais como serviços e inspeções de natureza preventiva, periodicidade de troca de determinados componentes, calendários com prazos de licenciamento podem estar nesta área de recepção, porém com muito cuidado para não criar poluição visual.

Se puder (e couber) deixe as informações para um mural e use o espaço próximo a mesa de atendimento (paredes ou biombos e divisórias) para expor seus certificados e qualificações.

Por fim, tenha sempre em mente, um ambiente limpo, organizado e bem iluminado, pois causa boa impressão e serve como exemplo de como o carro será cuidado, atraindo confiança e segurança para seus serviços.

Na próxima edição, vamos ver como organizar suas baias de serviços e a melhor forma de dispor os elevadores para criar um fluxo produtivo em sua empresa.



MODELOS DE RECEPÇÃO  
COM SALA DE ESPERA  
INTEGRADA

# ROLAMENTO DA EMBREAGEM: RUÍDO

**VEÍCULO:** Classic / Prisma / Agile / Montana 2011

**SETOR:** Transmissão

**ORIENTAÇÃO:** Caso seja identificado ruído no rolamento da embreagem, com o cabo do garfo de acionamento do rolamento na transmissão solto (Fig.1) e afastado (Fig. 2), certifique-se com o motor em funcionamento se o ruído parou, comprovando ser a origem do ruído o rolamento da embreagem.



# PINO DA DOBRADIÇA DE PORTA – POSIÇÃO DE MONTAGEM

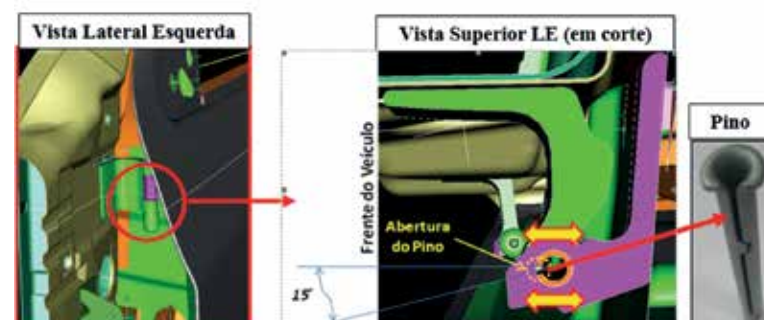
**VEÍCULO:** Agile / Astra / Classic / Montana 2011

**SETOR:** Carroçaria

**ORIENTAÇÃO:** Na necessidade de remoção da porta, monte o pino da dobradiça de porta na posição descrita abaixo. A correta montagem irá garantir a interferência/resistência.

Monte o pino com a abertura virada para frente, sendo permitida uma pequena rotação:

- **Pino da Porta Esquerda** – 15° no sentido anti-horário (para o lado da porta);
- **Pino da Porta Direita** – 15° no sentido horário (para o lado da porta)





# LIMPA FREIOS GM: SERVIÇOS E NEGÓCIOS

**SEMPRE PENSANDO NA SEGURANÇA E NA MELHOR PRODUTIVIDADE DO SEU NEGÓCIO, A GM ACABA DE LANÇAR O LIMPA FREIOS PEÇA GENUÍNA GM**

Com função preventiva, o Limpa Freios Peça Genuína GM pode ser usado em freios a tambor e nos discos, seja em peças usadas durante a limpeza dos componentes, seja nos itens novos, removendo a oleosidade e impurezas antes da montagem dos discos no sistema de freios.

O principal objetivo do Limpa Freios Peça Genuína GM é desengordurar, desengraxar e eliminar oleosidade e resíduos de discos e tambores de freios sem a necessidade de desmontá-lo por inteiro.



## Vantagens

O Limpa Freios Peça Genuína GM é um spray de alta vazão designado para remover poeira, óleo, graxa, fuligem e outros contaminantes do sistema de freio automotivo, com as seguintes características:

- Fórmula de secagem rápida e baixo teor de odor;
- Pode ser utilizado com ou sem o tubo extensor;
- Limpeza sem a necessidade de desmontar o sistema de freio;

- Limpeza rápida – economia de tempo do mecânico na limpeza do sistema de freio;
- Quando aplicado na limpeza dos discos novos, remove resíduos oleosos e garante uma eficiência maior desde a primeira frenagem.

## Como utilizar

**Limpeza do disco de freio** - Aplicar o produto com o auxílio do prolongador diretamente nas pistas dos discos de freios a uma distância de 20 cm. A ação de limpeza do produto eliminará a oleosidade e resíduos do material de atrito na superfície do disco. Pode ser aplicado também em discos novos antes da montagem no veículo, devendo ser utilizado o mesmo procedimento.

**Freios a tambor** - Remover o tambor e aplicar o Limpa Freios Peças Genuínas GM para remover resíduos de poeira, de lona e outras sujidades do sistema de freios. Após a secagem do produto, montar o sistema novamente.

**Atenção:** Antes de aplicar o produto, todo o sistema de freios deve estar resfriado.

**Cuidado:** Evitar o contato do produto com as partes plásticas e pintura do veículo durante todo o processo de aplicação.

**Limpa Freios** – mais um produto com a qualidade das Peças Genuínas GM, o melhor parceiro para o seu negócio.

Localize o Distribuidor Chevrolet mais próximo de sua empresa. Consulte o site [www.reparadorchevrolet.com.br](http://www.reparadorchevrolet.com.br).





NOVIDADE

*Limpa Freios*

RA  
PI  
DEZ

Pensando na segurança e no melhor custo-benefício para o seu negócio, a GM acaba de lançar mais uma novidade: o Limpa Freios Genuíno GM. Você economiza tempo na hora de realizar o serviço e ainda tem a qualidade do produto original como mais um diferencial. Por isso, Peças Genuínas GM são sempre as melhores parceiras para o seu negócio.

Confira os diferenciais dessa novidade.

- Remove o óleo, poeira e graxa
- Ideal para freios novos e usados
- Aplicação sem desmontar o freio
- Eficiência desde a primeira frenagem



Informe-se na Rede Chevrolet  
ou pelo site [reparadorchevrolet.com.br](http://reparadorchevrolet.com.br)

**PEÇAS GENUÍNAS GM**