

Economia

Oficina Sol

CARCLASSE: MOBILIDADE NÃO PODE PARAR

O serviço pós-venda da Carclasse manteve-se à tona, apostando num serviço direcionado para veículos prioritários. O futuro passa por manter a qualidade e retornar à normalidade.

O mundo já não gira como dantes. A pandemia de covid-19 virou-o do avesso, com constrangimentos que, há apenas um mês, ninguém poderia imaginar. Neste período de estado de emergência, muitas empresas foram forçadas a parar; e milhares de trabalhadores recolheram a casa para se protegerem a si e aos outros.

A Carclasse, em Lisboa – também com instalações no norte (em Braga, Guimarães, Viana do Castelo, Barcelos e Famalicão) – vivia o rescaldo do seu melhor ano de sempre: o negócio crescia a dois dígitos, com destaque para o serviço pós-venda, que alcançou um valor de faturação superior a 43 milhões de euros (+14%) em 2019.

O resultado da política de investimento e comercial da empresa neste segmento permitiria manter a tendência de crescimento, o que se veio a confirmar nos primeiros dois meses do ano, com uma subida homóloga de 16%.

Mas o novo coronavírus chegou e alterou esta dinâmica. Em meados de março, assim que o Governo decretou o confinamento obrigatório, gestores e trabalhadores ‘arregaçaram as mangas’, sabendo, logo ali, que estariam perante um gigantesco combate.

Pese as dificuldades, as oficinas da Avenida Marechal Gomes da Costa e restantes situadas no Minho não encerraram, e continuam, hoje, a servir quem delas mais precisa. «**Constituímos de imediato uma equipa dedicada à receção de veículos prioritários, como ambulâncias, viaturas de bombeiros e de forças de segurança ou ainda as que fazem distribuição de bens essenciais e em grandes superfícies. Damos prioridade a este serviço, permitindo reduzir ao mínimo as imobilizações destes veículos, que podem assim continuar a operar nas melhores condições**»,



A pandemia obrigou a cuidados reforçados - máscaras e luvas são indispensáveis

afirma Ricardo Simões, diretor do serviço pós-venda – uma opção tem merecido reconhecimento e elogios das entidades à Carclasse.

Com a atividade reduzida ou suspensa, também várias empresas têm contado com o apoio da Carclasse. Ao SOL, Ricardo Simões explica que o serviço pós-venda «**disponibilizou aos clientes com frotas, neste momento maioritariamente paradas, os seus serviços nas instalações das próprias empresas, que permite realizar a manutenção das viaturas sem deslocações**». O objetivo, diz, «**é garantir que os clientes estejam em vantagem e preparados para recomeçarem a trabalhar**», logo que seja possível.

A funcionar com apenas metade dos trabalhadores, que se revezam

em turnos de quinze dias – garantindo a distância social e prevenindo a manutenção da atividade em caso de infeção pela covid-19, as oficinas da Carclasse definiram nesta fase um plano de contingência ambicioso, para segurança dos seus funcionários e clientes: a marcação dos serviços pode ser feita através do *call-center*, outra ‘ferramenta’ em franca expansão na empresa, sendo a recolha e entrega das viaturas feito na própria casa do cliente; a proteção e higienização das viaturas foi igualmente reforçada, incluindo a oferta do tratamento de climatização às condutas do A/C; e ainda o inovador *Drop & Go*, que permite ao cliente deixar a chave do seu automóvel num compartimento próprio, à chegada, reduzindo potenciais contactos. A Carclas-

se disponibilizou ainda uma larga gama de viaturas de substituição/cortesia para garantir a mobilidade dos seus clientes, sendo que este é um dos seus lemas «**a sua mobilidade é a nossa missão**».

Mas numa fase em que é preciso seguir caminhando, no presente, ninguém deixa o futuro ao acaso. «**Faz parte do ADN da Carclasse fazer sempre mais e melhor. E se a prioridade é mantermos o negócio em andamento, os mesmos padrões de qualidade a que os clientes estão habituado, já definimos a nossa estratégia para o futuro**», garante Ricardo Simões. Para tal, foi definida uma prioridade: «**Consideramos essencial manter os postos de trabalho, por questões empresariais e sociais, pois queremos manter a capacidade técnica, quer em quantidade, quer em qualidade, assim que a situação se normalize**».

Os responsáveis não esmorecem. E Ricardo Simões confessa as metas imediatas: «**Queremos, acima de tudo, regularizar o negócio e mitigar os danos que esta fase provocou**». «**Acreditamos que na área do pós-venda não estaremos perante uma retração do negócio, uma vez que os carros vão continuar a precisar de serviços. Portanto, o objetivo é tentar recuperar, no segundo semestre de 2020, aquilo que agora se perdeu**», conclui o diretor.



As oficinas da Carclasse prestam serviços a várias entidades. Os veículos prioritários não podem ficar imobilizados

