

Maio | Junho 2016

7,5€

auto **82**
PROFISSIONAL

Reparação e substituição de vidros para automóveis

NESTA
EDIÇÃO :

Software para Veículos Inteligentes
Sistemas de recuperação de energia
Comércio no *aftermarket*
Eletrónica flexível
Consultoria automóvel



Dossier: Reparação e substituição de vidros no automóvel

JOÃO AMARO – Inter-Risco

“Apostamos na proximidade dos clientes”

Para a ExpressGlass, a inovação que se tem verificado em produtos e processos é muito elevada, estando a empresa a acompanhar a dinâmica do setor. João Amaro, *Managing Partner*, observa que a reparação é a solução mais económica e ecológica face à substituição.

Auto Profissional: Em março passado, o Grupo Nors assinou um acordo de venda de 100% das ações das suas empresas DiverAxial e ExpressGlass, cuja atividade é a distribuição, reparação e substituição de vidro automóvel, com a Inter-Risco. De que forma descreve a importância deste negócio para a Inter-Risco?

João Amaro: O negócio, que se concretizou no passado dia 29 de abril, significa a realização de mais um investimento por parte dos Fundos de Capital de Risco geridos pela Inter-Risco e o cumprimento de um dos principais objetivos do ano.

AP: Na sua opinião, o que motivou a aquisição das empresas referidas ao Grupo Nors?

JA: O que motivou a aquisição foi o facto de ser um dos principais *players* na área de distribuição e de reparação e substituição de vidro automóvel, com uma marca forte e reconhecida por todos nós, uma equipa de gestão profissional e ambiciosa e colaboradores dedicados e uma excelente rede de parceiros, sempre preocupados em prestar um serviço de excelência.

AP: Ao nível de serviços de reparação, substituição e colocação de vidros em viaturas automóveis, de que forma comenta o fator de inovação da ExpressGlass, empresa adquirida ao Grupo Nors?

JA: A ExpressGlass tem acompanhado as inovações do mercado ao nível tecnológico não só através do contacto privilegiado que tem com os fornecedores do setor, mas também através das suas congéneres europeias, junto da associação europeia de empresas de substituição e reparação de vidros automóveis de que faz parte – a *Automotive Glass Europe*.

Desta forma, a ExpressGlass está sempre atualizada, acompanhando





as últimas tendências europeias ao nível da tecnologia do vidro, das ferramentas necessárias para a atividade de substituição e reparação, dos procedimentos e processos da loja, novas abordagens comerciais, etc. Pese embora se trate de um setor de elevada maturidade, a inovação que se tem verificado em produtos e processos é muito elevada e a ExpressGlass tem acompanhado esse dinamismo do setor. Por outro lado, a própria forma como o consumidor interage com as empresas, nomeadamente através das redes sociais e das compras *online*, veio revolucionar qualquer negócio e, a esse nível, a ExpressGlass não tem estado indiferente, acompanhando a evolução tecnológica do “mundo”, com a apresentação de soluções rápidas e, acima de tudo, cómodas, para dar resposta às necessidades dos clientes.

AP: Como caracteriza as soluções tecnológicas da ExpressGlass na reparação de vidros em viaturas automóveis?

JA: Na reparação de vidros, a ExpressGlass trabalha com as mais reconhecidas marcas de equipamentos e acessórios de reparação de vidros, a americana Glasweld e a Esprit, que estão permanentemente a introduzir inovações nos seus equipamentos, inovações essas que a ExpressGlass de imediato acompanha.

Efetivamente, a reparação é uma das grandes preocupações da ExpressGlass, sendo um dos vetores estratégicos da marca e de enfoque das equipas. Trata-se de uma solução mais económica, mais rápida e mais ecológica face à substituição, pelo que, quer a nível de formação técnica das equipas, quer a nível do argumentário de venda junto do Cliente, a reparação é uma das nossas principais preocupações, sendo também uma exigência dos nossos Clientes.

AP: De que forma diferencia a oferta da ExpressGlass e da Di-



verAxial no mercado nacional? Existem planos, por parte da Inter-Risco, de integrar ambas as ofertas no mercado?

JA: A oferta da ExpressGlass e da DiverAxial complementa-se, já que cada uma das empresas se encontra em fases distintas da cadeia de valor do negócio do vidro automóvel.

A montante, a DiverAxial efetua a importação e a distribuição de vidro automóvel para o mercado nacional, assim como todos os acessórios necessários à substituição e reparação de vidros, tais como colas, ferramentas, sensores, frisos, etc. A DiverAxial trabalha com os principais fabricantes de vidros mundiais, fornecedores de “primeiro equipamento” que trabalham com os fabricantes automóveis. Por sua



vez, a ExpressGlass, através da sua rede de lojas e viaturas de serviço móvel, efetua os serviços de substituição e reparação de vidro, faturando o serviço aos seus clientes, sejam eles seguradoras, gestoras de frotas ou clientes particulares.

AP: Com a aquisição da DiverAxial e da ExpressGlass, quais são as previsões de crescimento da Inter-Risco na área da reparação automóvel?

JA: Verificamos que a economia está a dar sinais positivos, ainda que de forma moderada. No nosso negócio, isso é visível pelo aumento da circulação automóvel diária ou pelo crescimento na venda de veículos novos, por exemplo. Estes fatores dão-nos uma motivação acrescida para estarmos otimistas quanto ao crescimento do negócio e do próprio mercado. Por outro lado, a nossa estratégia de proximidade do cliente, seja a nível comercial, com parcerias locais e estratégicas em todo o país, seja a nível operacional, com a aposta em lojas em centros

comerciais, com horários alargados, lojas estrategicamente localizadas e uma vasta rede de serviços móveis, pretende alcançar um crescimento sustentado da atividade de substituição e reparação de vidros nos próximos anos.

AP: A Inter-Risco planeia, por via das empresas adquiridas, o lançamento de novas soluções na área de vidro automóvel? Ou somente visa a consolidação da sua oferta neste mercado?

JA: A intenção da Inter-Risco é dar continuidade à estratégia desenvolvida pelos anteriores acionistas, o que permitirá dar um maior enfoque para que as empresas possam trilhar o seu caminho de crescimento. Esperamos com isto, a manutenção das características que atraíram a Inter-Risco para este negócio, mas também conseguir crescer sustentavelmente e reforçar a posição de liderança neste segmento.

AP: Qual é a estratégia de diferenciação da ExpressGlass face à concorrência, na área da reparação de vidro automóvel?

JA: A ExpressGlass é uma marca de referência neste setor, diferenciando-se pela proximidade com que atua junto dos clientes, pela formação dos seus colaboradores e pelo serviço de excelência que presta aos seus clientes.

Nos últimos anos, a ExpressGlass tem vindo a apostar na proximidade dos clientes. Toda a equipa da ExpressGlass está cada vez mais ativa no terreno, apostando na captação e angariação de clientes para toda a rede ExpressGlass. O acompanhamento personalizado, antes, durante e após a concretização do serviço, o desenvolvimento de soluções e processos específicos para cada segmento de mercado e a capacidade de adaptação da ExpressGlass às diferentes realidades e geografias, são alguns exemplos que refletem essa proximidade.

Por outro lado, a ExpressGlass tem vindo a efetuar uma forte aposta na qualidade de serviço e na formação dos seus colaboradores. Definimos um plano exaustivo de formação de toda a rede de lojas, não só ao nível das competências técnicas, mas também das designadas *soft skills*, que cada vez mais são valorizadas pelos clientes. Assim como a preparação para as novas tecnologias do setor automóvel.

A estratégia da ExpressGlass passa por isso por comprovar, a todos os clientes, que o serviço prestado é um serviço de excelência. A cobertura geográfica nacional, a capacidade de resposta em horários laborais ou fora de horas, a qualidade do atendimento, o produto de qualidade de “primeiro equipamento” e uma equipa de técnicos excepcional, motivada e plenamente preparada para os desafios da evolução tecnológica automóvel, são claramente os pontos de atuação e de enfoque da marca. A satisfação do cliente será uma consequência natural desse investimento.

AP: Qual é a cobertura da rede de oficinas de reparação de vidro automóvel da Inter-Risco?

JA: A ExpressGlass tem uma rede com 82 lojas que garante uma cobertura eficaz de todo o território continental, Madeira e Açores. Conta ainda com cerca de 60 serviços móveis, viaturas devidamente equipadas para a realização de serviços de substituição e reparação de vidros nas instalações do cliente, evitando a sua deslocação à loja. Como qualquer rede de retalho, é fundamental acompanhar as tendências e a dinâmica das localidades, por forma a garantir que as lojas ExpressGlass se encontrem em localizações de excelência, no entanto, à data de hoje, a cobertura nacional garante a resolução dos problemas dos clientes ExpressGlass com toda a comodidade e rapidez.