

### Gestão de Oficina

#### Objetivos Gerais:

Este curso pretende adotar os formandos de meios de gestão e controlo dos processos oficinais, do respetivo fluxo de informação e dos seus recursos, humanos e materiais, como garante da qualidade do serviço e da gestão racional e eficiente da oficina, promovendo a continuidade e persistência da relação com o cliente, bem como o aumento da abrangência dos serviços prestados.

#### Objetivos Específicos

**No final do curso os formandos estão aptos a:**

- Reconhecer a importância de uma Gestão de Oficina eficaz;
- Compreender os procedimentos e sistemas de oficina;
- Definir 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 Programáticos

##### **Módulo 1 – Estratégia de Atenção ao Cliente**

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

##### **Módulo 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.

##### **Módulo 3 – Controlo de Qualidade**

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

## **Módulo 4 – Marketing de Serviço**

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

## **Módulo 5 – Formas de Rentabilizar a Oficina**

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