

ANCERA e os desafios do setor de pós-venda ibérico

Texto: Redação Fotos: Automotiva

Concluída com êxito a 35ª edição do Congresso da ANCE-RA, realizada em Madrid, evento onde a Revista Automotiva esteve presente, chegou a hora de sabermos mais sobre as atividades e visão desta entidade que representa quase todo o setor de comercialização de peças independentes em Espanha, que consiste em mais de 3200 pontos de venda, com 45 mil trabalhadores e uma faturação anual acima dos 13 mil milhões de euros.

Nines Garcia de la Fuente, Presidente da ANCERA, e profunda conhecedora do setor de pós-venda automóvel ibérico, nesta entrevista à Revista Automotiva, fala dos desafios empresariais desta atividade, que continua a estar em grande transformação.



Resumo do 35º Congresso ANCERA

“Nosso congresso reuniu mais de 300 profissionais do pós-venda automóvel, 25% a mais que na edição anterior. Além disso, os participantes classificaram o evento com 8,7 pontos, numa escala até 10 valores, com base na avaliação que enviámos no dia seguinte ao evento.

Muito provavelmente, os temas abordados foram, em grande parte, responsáveis por tão excelentes resultados. Demos voz à distribuição e colocámos em cena as questões que mais preocupam o setor hoje: rentabilidade, não só em termos de margens, custos e despesas, mas também em como transferir tudo isso para o mercado; processos, digitalização, stock, logística e ainda, fidelização e satisfação dos nossos clientes.

O congresso da ANCERA é historicamente um ponto de encontro da distribuição e demais agentes do setor, tais como a imprensa; as demais associações, os fornecedores e agentes comerciais, entre outros. É por isso que o consideramos o cenário perfeito para discutir todas essas questões, aquelas que o próprio setor repassa para nós.

Em suma, nesta 35ª edição procurámos encaixar as peças do puzzle da distribuição, demonstrando que a colaboração de todos os elos da cadeia do pós-venda, bem como os seus pontos de união, são fundamentais para a construção do nosso projeto de futuro.

Já estamos a trabalhar na próxima edição. Mais uma vez, com base nas solicitações do setor, tanto para consolidar como para aperfeiçoar possíveis áreas de melhoria.

Mercado ibérico de distribuição e a concentração empresarial em macroestruturas

Espanha é um mercado com um nível de serviço muito acima da média e uma quota multimarca significativa face ao *brand channel*. O negócio de distribuição vai além da mera venda de peças de reposição. Somos uma rede logística num mercado maduro, pelo que é lógico falar de um mercado consolidado. A concentração nos acompanha há muito tempo, desde a criação dos grupos de compras.

A união gera maior força empresarial. Porém, temos de analisar se a concentração que está ocorrendo gera mudanças significativas no setor e na gestão dos negócios. A distribuição ainda é muito fragmentada. Nenhuma operadora tem uma taxa muito alta, trata-se de um processo que vai progredindo aos poucos. Além disso, se juntarmos a esta atomização as nossas idiossincrasias com o tipo de negócio e o nível de serviço exigido pelas oficinas, continuamos a ter barreiras à entrada.

Impacto dos grupos de compras na lucratividade dos distribuidores independentes

Os grupos de compras são um modelo de concentração, enfim, de união. E estar unido fortalece, não há dúvidas. Ajuda as nossas empresas a serem mais competitivas, a terem mais

voz, a irem mais longe. Algo que se reflete também na própria rentabilidade.

Como a ANCERA está a orientar os empresários para melhorar a competitividade

Primeiro, promover e defender a competitividade do setor perante instituições públicas e privadas. Além disso, na ANCERA desenvolvemos serviços de valor agregado pensando diretamente no associado. Para ajudá-los a tomar melhores decisões. Oferecer-lhes meios que os ajudem a gerir as suas empresas.

Por exemplo, relatórios de matrículas ou frota circulante, estudos setoriais, conversão de quadro de matrículas, subsídios e concursos, mapa de parceiros para promover a sua visibilidade, clube de benefícios, rótulos ambientais, formação, bolsa de emprego... E todos os anos surgem novos desafios, entre muitos outros serviços que implementamos para o *trade-in*.

O aumento das importações de carros usados poderá levar a um maior consumo de peças ou é um fenómeno temporário?

Temos um parque cada vez mais envelhecido, que costuma gerar menos rentabilidade para o pós-venda porque costuma percorrer menos quilómetros, pois o utilizador não investe na sua viatura. Porém, apesar das baixas matrículas nos últimos anos, a quilometragem não diminuiu muito, o que tem favorecido o mercado de reposição. Tivemos um mês passado muito positivo nas matrículas, o que poderá ser um bom sinal da sua recuperação.

A distribuição em Portugal deverá temer a fusão com empresas espanholas, ou pelo contrário, este é um processo proveitoso para ambos os mercados?

Já falamos ao longo desta entrevista sobre um conceito que, como presidente da ANCERA, defendo com fervor: a união gera maior força empresarial. Essa união, no entanto, deve ser a mais ajustada possível e, naturalmente, produtiva para todas as partes envolvidas. Explorar sinergias e combinar estruturas, nunca é fácil. Mas é claro que, se for realizada com prudência, de forma competente e organizada, o futuro será brilhante”.

