

THE EVERYTHING · FIELD GUIDES FOR TRADE BUSINESSES

O Playbook IA do Mecânico

Como gerir uma oficina na era da IA

— e tornar-te o mecânico em quem um condutor confia mesmo.

O SISTEMA COMPLETO · SEM TRETAS · LIVRE PARA PARTILHAR

THE EVERYTHING

Lê isto primeiro

Há dez anos, ter uma boa oficina significava alguém ao telefone a marcar, um contabilista, e mesmo assim escrever os trabalhos e andar atrás das faturas na bancada depois de a porta estar fechada.

Hoje, um bom mecânico bem montado atende a chamada de cada condutor no instante em que entra — mesmo a meio de um trabalho, com as mãos cheias de massa —, marca o carro, envia o orçamento honesto depois de o ver, e transforma uma reparação em todos os carros dessa casa e em toda a gente a quem eles falam — enquanto uma oficina maior do outro lado da vila ainda anda a devolver mensagens do atendedor. E não passa uma única noite na papelada.

Não é mais esperto do que tu. Não é melhor na máquina de diagnóstico. E de certeza que não é um tipo de computadores — um dos melhores que vimos ainda apontava os trabalhos num caderno cheio de massa há dois anos. Só percebeu uma coisa antes dos outros: **a metade chata do negócio** — as chamadas, as marcações, os seguimentos, os orçamentos honestos, o « aviso-te antes de fazer mais », as faturas — já se pode fazer sozinha. Por isso pôs a energia onde está o dinheiro e a reputação: diagnosticar às claras, fazer o trabalho como deve ser, e tornar-se o mecânico em quem um condutor confia ao ponto de lhe mandar a família toda.

Este é o playbook de como ele faz. Nada de « 50 prompts para copiar ». Nada de tretas de cromo. O sistema a sério — como pensá-lo, o que montar, por que ordem, e os erros que fazem bons mecânicos desistir antes de encaixar. Lê-o do início ao fim e vais gerir uma oficina mais apertada, mais rentável e em quem se confia mais do que agora — mesmo que nunca gastes um euro em software.

UMA PALAVRA CLARA SOBRE O QUE CONTINUA A SER TEU

Nada disto diagnostica um carro, decide o que uma reparação precisa, nem substitui o teu ofício, as tuas mãos ou o teu critério na oficina. Carrega a papelada. O que está mesmo mal no carro, o que tem de ser feito já e o que pode esperar em segurança, se um ruído é um rolamento ido ou nada, e se um carro pode ser entregue em segurança — decides tu no elevador, nunca um número que um computador inventa. Fazer o trabalho como deve ser é a tua arte. E ser às claras com um condutor — dizer-lhe claramente o que o carro precisa, não inventar trabalho para inchar a fatura, e ligar para pedir o aval antes de fazer seja o que for a mais que encontres — fica contigo. Tudo isso continua a ser teu, do início ao fim.

O que está lá dentro

01 O novo campo de jogo

As 3 coisas por que um condutor te avalia — e porque atender primeiro ganha o carro antes de estar no elevador.

02 Pensa IA primeiro

Para de colar a IA aos velhos hábitos. Redesenha a oficina com a IA a tocar tudo primeiro.

03 Nunca mais percas um trabalho

Atende primeiro o condutor avariado, marca o carro, e torna-te aquele a quem ligam para cada carro de casa.

04 Orçamenta às claras — sem reparações fantasma

Diagnostica primeiro, diz o que é para já e o que pode esperar, e pede o aval antes de qualquer trabalho a mais.

05 Recebe sem a cobrança embaraçosa

O orçamento honesto, o ok antes do trabalho, e a fatura sem a linha surpresa no fim.

06 A caixa de correio que se gere sozinha

Triada, redigida, e de olho no teu dinheiro — até lida para ti entre trabalhos.

07 O teu consultor de serviço digital

O resumo da manhã, o histórico de cada carro, e as fichas de serviço que se constroem sozinhas.

08 Parece o dobro do que és

Tudo com a tua marca, a prova do mecânico honesto, e o volante de recomendações do « quem é o teu mecânico? ».

09 A mudança em 30 dias

Uma semana de cada vez, o botão da confiança, e uma data real de inspeção ou revisão — nunca um falso « só hoje ».



A auditoria de fugas em 2 minutos

Descobre exatamente por onde te fogem os condutores — e o que resolver primeiro.

01

CHAPTER ONE

O novo campo de jogo

Um condutor que anda a ligar de oficina em oficina porque o carro lhe dá problemas não consegue ver sob o teu capô nem ver-te trabalhar. Avalia-te pelo que alcança — e é aí que a maioria das oficinas perde em silêncio os clientes que teriam ficado para a vida.

O teu cliente é normalmente um condutor com um problema e sem forma de se deslocar — o carro não pega, uma luz no painel, um ruído que o preocupa, uma revisão ou uma inspeção a chegar — e, o mais importante, a maioria não percebe de carros. Por isso o que realmente o assusta não é o preço. É **ser aldrabado**: a oficina que inventa avarias, lhe impinge reparações que não precisa, ou incha a fatura com trabalho que não consegue verificar. Todo o ofício carrega essa fama, e é precisamente por isso que o mecânico honesto ganha tão em grande. O trabalho fica para quem acerta três coisas primeiro:

- 1 Atendeste — e podes vê-lo em breve?** Um condutor avariado ou preocupado liga a quem atende e pode ver o carro. Deixa cair no atendedor e ele liga à oficina seguinte, ou é rebocado para outro lado — e esse carro, e todos os carros de casa dele, vão com ele.
- 2 Vais ser às claras comigo?** O medo verdadeiro do condutor é ser enganado. Um mecânico que o diagnostica bem, lhe diz claramente o que é para já e o que pode esperar, e não inventa trabalho, bate uma oficina mais barata em que ele não confia — porque não sabe se a mais barata é honesta, e isso assusta-o mais do que o dinheiro.
- 3 Pões-me de novo na estrada?** Precisa do carro. O mecânico que o marca depressa, o mantém a par, e lho entrega reparado — com uma fatura clara e honesta — é aquele que ele nunca mais vai andar a comparar.

Reparas no que nenhuma das três é? O orçamento mais barato. As três são sobre estar contactável, ser às claras, e pô-lo de novo a andar — exatamente o que uma oficina que incha não consegue fingir. E o outro lado já anda a IA. A pergunta não é se a IA entra na oficina — é se trabalha a teu favor ou contra ti.

A boa notícia? É a primeira vez que a tecnologia favorece o pequeno. As grandes cadeias de franquia andam a comités, arranques e formações. Tu podes decidir numa terça e estar a atender primeiro na sexta. O campo de jogo acabou de virar: a oficina honesta de um ou dois elevadores pode agora parecer e render como a cadeia nacional — sem os custos fixos, e sem um condutor apanhar alguma vez um atendedor quando está parado na berma.

« Mas eu não sou de computadores »

Os ofícios que fazem isto melhor também não. Um dos que mais depressa adotou que vimos é um dono com 26 anos de ofício que só pegou num computador há três anos. Palavras dele: « **Não te rales com a ortografia. Não te rales com a gramática.** » Se sabes mandar uma mensagem ou deixar um áudio, consegues gerir tudo neste playbook. Saber dizer o que queres é o novo requisito — e os mecânicos, que explicam todos os dias a um condutor nervoso o que está mal e quanto vai custar, já são bons nisso.

200–800
€
+ por mês

O que um software de gestão de oficina costuma cobrar — e mesmo assim faz-te escrever e andar atrás. Um dono pagava mil por mês por ferramentas que a equipa mal usava. Tudo neste playbook ou substitui esse gasto ou o faz ganhar o ordenado.

As cadeias três vezes maiores do que tu são lentas porque são grandes. É a tua brecha. Este playbook é sobre passar por ela.

02

CHAPTER TWO

Pensa IA primeiro

Antes de tocar numa única ferramenta, temos de arranjar como pensas nisto — porque o maior erro não é comprar o software errado. É colar a IA à tua velha forma de trabalhar e admirar-te que nada muda.

Cada processo da tua oficina foi construído sobre um pressuposto: que um humano tem de fazer cada passo. Alguém atende. Alguém marca o carro e escreve o trabalho. Alguém segue as peças, os orçamentos, os seguimentos, os avisos de inspeção. O teu dia inteiro é moldado por esse pressuposto — e esse pressuposto acabou de morrer.

Não automatizes o teu velho processo. Redesenha-o — com a IA a tocar tudo primeiro, e tu a supervisionar. Três viragens mentais:

Viragem um — delega resultados, não passos

Para de pensar « em que botões carrego ». Agora falas à tua oficina como falarias a um bom aprendiz: diz o resultado, deixa-o encontrar os passos. Um dono repõe peças mandando uma só mensagem do balcão — « levo pastilhas de travão e um jogo de discos para o Corolla » — e a encomenda, a despesa e a contabilidade arrumam-se sozinhas.

Viragem dois — a IA primeiro, tu depois

A IA faz a primeira passagem a tudo, e tu aprovas, ajustas ou vetas. O orçamento está escrito antes de desceres do elevador. Um dono descreveu-o assim: « **Nove em cada dez vezes está perfeito. Vais — sim, envia.** » O teu trabalho encolhe para dez segundos de critério, não quarenta minutos a escrever.

Viragem três — as correções são investimentos

Com software normal, corriges o mesmo erro para sempre. Com IA, corriges uma vez. Diz-lhe que um trabalho nunca tem preço fechado antes de o carro ser visto, que um orçamento separa sempre o que é para já do que pode esperar em segurança, e que ligas sempre para o aval antes de fazer qualquer trabalho a mais encontrado no elevador — e ela responde: « **Vou lembrar-me disso a partir de agora.** » Cada correção soma. Seis meses depois, orçamenta como tu, escreve como tu e conhece as tuas regras — porque lhe ensinaste, uma vez.

O exercício de reimaginar

Anda pela tua oficina e faz uma pergunta sobre cada interação: « Como seria isto se a IA lhe tocasse primeiro? »

INTERAÇÃO	A VELHA FORMA	IA PRIMEIRO
O condutor liga, parado, enquanto estás debaixo de um carro	Atendedor. Liga à oficina seguinte ou é rebocado para outro lado.	Atendido e acalmado, o carro marcado, o problema registado — uma orientação clara para quando desceres do elevador.
Uma inspeção ou revisão está a chegar	Esqueces-te de o lembrar, ele vai para uma cadeia.	O lembrete enviado em teu nome — « a tua carrinha tem inspeção a chegar, marcamos? »
Chega a atualização da tabela de preços do fornecedor	Enterrada sob 200 emails. Preços velhos de peças no próximo orçamento.	Extraída, aplicada às tuas tarifas — « pastilhas e filtros a subir, orçamentos ajustados. »
Um trabalho está pronto	Carro entregue, seguimento nunca enviado.	O serviço registado, a avaliação pedida, a próxima revisão e o outro carro de casa preparados.

Cada capítulo daqui é só este exercício aplicado a uma parte da tua oficina.

03

CHAPTER THREE

Nunca mais percas um trabalho

Comecemos pela fuga que mais te custa e menos te dói — porque nunca vês a conta.

O contacto de oficina é perecível, e muitas vezes em pânico: um condutor cujo carro não pega ou tem uma luz liga a quem atende e o pode ver em breve, e a oficina que não atende nunca mais ouve falar dele. A chamada toca às 8h enquanto estás debaixo de um carro, as mãos cheias de massa. Cai no atendedor. Esse condutor liga à oficina seguinte, marca o carro, e agora esse carro — e o do cônjuge, e a carrinha do trabalho, e toda a gente a quem teria falado — é de outro. Perdido, e não só este trabalho: muitas vezes as revisões de uma família inteira durante anos, oferecidas a quem atendeu.

O primeiro

ganha o carro

Um condutor com um problema liga a quem atende e o pode ver em breve — já decidiu mandar reparar; só está a escolher quem. Uma chamada perdida não é uma venda adiada — é o carro, e muitas vezes todos os de casa atrás, oferecidos a quem atendeu. E responder devagar afunda-te nas pesquisas, por isso custa-te também o próximo.

O atendedor é onde os clientes fiéis do ano vão morrer. A solução IA-primeiro é maior — porque um contacto são na verdade dois problemas.

Problema um — a chamada que não pudeste atender

Uma rececionista IA atende em nome da tua oficina, 24 horas por dia, soa calma e tranquilizadora para um condutor stressado, e regista cada detalhe — o carro, o que faz, quando começou, se anda ou precisa de reboque, se é uma revisão, uma inspeção ou uma avaria — enquanto estás debaixo de um carro ou a dormir. E faz o que ganha o trabalho: atende primeiro, sempre, para seres a oficina que marca o carro enquanto os outros ainda estão no atendedor.

Problema dois — o cliente que ninguém guardou

Uma oficina não se ganha numa reparação — ganha-se ao tornares-te o mecânico em quem uma família confia para cada carro, e o nome que dão a um amigo assim que alguém pergunta « quem é o teu mecânico? ». A maioria das oficinas faz um trabalho e nunca pensa além. Aquele que atende primeiro, é às claras sobre o que o carro precisa, e o entrega reparado é aquele a quem esse condutor traz o carro seguinte, e a quem manda a família toda e metade dos colegas.

- ✓ Cada chamada atendida em nome da tua oficina — incluindo fora de horas, incluindo a avaria de fim de semana, incluindo o habitual que liga pelo carro do cônjuge.
- ✓ Um registo pesquisável de cada carro — « o que fizemos ao Corolla dos Nguyen da última vez, e que clientes têm um lembrete de revisão ou de inspeção para mandar? »
- ✓ Seguimentos e lembretes que te mantêm à frente das pessoas que importam — para que na próxima revisão ou no próximo problema sejas tu a quem ligam, não uma cadeia.
- ✓ Os detalhes do trabalho da chamada — o carro, a matrícula, o sintoma — vão direitos para a ordem de reparação, não reescritos três vezes.

O telefone deixa de ser o que te custa clientes fiéis e passa a ser o que marca o carro — e te mantém o mecânico a quem ligam para cada carro de casa.

04

CHAPTER FOUR

Orçamenta às claras — sem reparações fantasma

O orçamento é onde um mecânico ganha ou perde a confiança em que assenta todo o trabalho — porque o condutor não consegue ver o que está mal, não o percebe, e está aterrorizado que tu inventes trabalho para inchar a fatura. Acerta nisto e és o mecânico que ele nunca mais vai andar a comparar.

Diagnostica primeiro, depois às claras

e sem reparações fantasma

A maioria dos trabalhos de carro não se orçamenta bem ao telefone — tens de o ver. A jogada honesta é uma orientação aproximada, depois « traz-mo e dizemos-te às claras o que precisa antes de tocar em nada ». Depois, o que faz ou desfaz o ofício: separa o que é para JÁ (é perigoso ou vai deixá-lo a pé) do que pode ESPERAR em segurança, não inventes trabalho, e liga para o aval antes de fazer seja o que for a mais que encontres no elevador. A oficina que incha impinge um filtro, uma purga e um ruído fantasma; a honesta diz-lhe que os travões aguentam mais 15.000 km e só faz o que o carro precisa. Essa honestidade é todo o negócio.

Eis a verdade deste ofício: **um condutor não consegue julgar se uma reparação é real — por isso julga se TU és.** Cada resposta às claras, cada « isso pode esperar, não gastes já o dinheiro », cada trabalho que sai ao preço do orçamento constrói a única coisa que uma oficina que incha nunca conseguirá fingir. É o que os faz trazer o carro seguinte, e mandar a família.

Orçamentar IA-primeiro torna a honestidade sem esforço: a IA ajuda-te a pôr o carro cá dentro e a orçamentá-lo às claras. É assim numa oficina real hoje.

- ✓ **Marca a observação, não um preço às cegas.** Da chamada, a IA regista o carro e o sintoma e marca-o — « damos uma olhadela e dizemos-te às claras o que precisa » — em vez de adivinhar um número ao telefone.
- ✓ **Orçamenta a partir da TUA estrutura.** Dá-lhe os teus trabalhos passados e aprende as tuas tarifas de mão-de-obra e preços de peça — e escreve um orçamento claro que separa o para-já do pode-esperar, para nada parecer inchado.
- ✓ **Escreve-o em palavras claras.** Um orçamento que uma pessoa que não percebe de carros percebe mesmo — o que está mal, o que precisa, o que não precisa — é o que transforma um condutor nervoso num cliente para a vida.

« Isso pode esperar — não o gastes já »

a honestidade que os guarda

Eis o criador de confiança deste ofício: a oficina que incha encontra cinco coisas mal e fá-las todas. O mecânico honesto olha para o mesmo carro e diz « os travões têm bastante folga, o ruído não é nada, só precisa da revisão — poupa o dinheiro ». Custa-lhe essa venda. Ganha-lhe o cliente durante uma década, mais o carro do cônjuge, a carrinha do trabalho, e toda a gente a quem ele fala. Dizer a um condutor o que o carro *não* precisa é um argumento mais forte do que qualquer desconto — e é exatamente o que traz a família toda e a recomendação do « tens de experimentar o meu mecânico ».

Pedir o aval antes do trabalho a mais não é um travão — é a venda

Quando encontras algo a mais no elevador — uma maxila presa, um fole rasgado — a jogada é ligar antes de o fazer: o que é, quanto custa, se é para já ou pode esperar. Bem posto, isso não é um entrave — diz a um condutor que nunca farás trabalho que ele não aprovou nem lhe porás uma linha surpresa na fatura. « Encontrei isto, é isto e custaria isto — tu decides » transforma a tua honestidade na razão por que ele te confia cada carro que tiver na vida.

E depois a parte que toda a gente salta — ficar à frente do cliente. Uma mensagem uns meses depois: « O teu Corolla está quase a precisar da próxima revisão, e a inspeção vem a caminho — marcamos as duas? » Esse único hábito ganha mais trabalho repetido do que baixar a tarifa alguma vez ganhará. IA-primeiro, esse lembrete não é uma coisa de que te lembras. É uma coisa que simplesmente acontece.

NÃO É UMA QUESTÃO DE SOFTWARE

É o padrão: diagnostica às claras, diz o que é para já e o que pode esperar, não inventes trabalho, e pede o aval antes de fazer seja o que for a mais. Um mecânico com um caderno que cumpre esse padrão bate um com uma app que incha faturas. A IA só torna o padrão honesto sem esforço.

05

CHAPTER FIVE

Recebe sem a cobrança embaraçosa

Fizeste o trabalho. Agora tens de receber — e numa oficina isso é sobretudo o orçamento honesto a aguentar, sem linha surpresa no fim, e a reparação maior de vez em quando onde o condutor precisa de saber o número antes de começares.

Sem surpresa na fatura

o orçamento é a fatura

A coisa mais tranquilizadora que podes fazer por um condutor é a fatura bater certo com o orçamento — e se apareceu algo a mais, ele já disse que sim antes de o fazeres. Uma linha surpresa no fim é exatamente o que faz um cliente sentir-se aldrabado e nunca voltar, mesmo que o trabalho fosse justo. Numa reparação maior, um orçamento claro aprovado antes de começar — e um sinal para encomendar as peças se for grande — mantém tudo às claras. Uma faturação previsível e honesta não é só justa; é a tua razão mais forte para te confiarem o próximo carro e te recomendarem à família.

A cobrança é um problema de sistema, não de pessoas. Arranja o sistema e nunca mais tens a conversa embaraçosa.

- 1 **Orçamento aprovado antes do trabalho.** Não se faz nada a que o condutor não disse sim — assim a fatura nunca é um choque.
- 2 **Um sinal para uma grande encomenda de peças.** Numa reparação grande, um sinal para encomendar as peças segura o trabalho e cobre-te — limpo, à frente, combinado.
- 3 **Sinaliza o extra antes de lhe tocar.** Se encontras algo no elevador, o condutor ouve quanto custa e porquê *antes* de o trabalho avançar. Um telefonema, não uma emboscada na fatura.
- 4 **Sobe o tom só se tiveres de o fazer.** A maioria paga ao primeiro ou segundo toque. Tu ficas o bom da fita, o caminho todo.

Dinheiro é dinheiro: é o único sítio onde tens a IA com trela curta ao início. Ela escreve, tu aprovas — até a teres visto certa durante um mês.

06

CHAPTER SIX

A caixa de correio que se gere sozinha

A tua caixa de correio é onde o dinheiro foge em silêncio e o stress entra.

Extratos de fornecedores de peças, um condutor a confirmar uma marcação, um habitual a perguntar quando está o carro pronto, uma resposta a um lembrete de inspeção, uma foto de uma luz para veres, uma notificação de avaliação, um antigo cliente com o problema seguinte — tudo misturado com lixo, tudo a entrar enquanto estás debaixo de um carro, as mãos cheias. Um dono começou com um atraso de 24.000 emails: « Lia um email, perdia-se. Nem sequer o conseguia voltar a encontrar. »

IA-primeiro, a caixa passa a ser algo já tratado quando lá vais:

- ✓ **Triada.** Os três emails que contam hoje sobem ao topo, marcados com o porquê — « este é um habitual a quem sinalizaste os travões da última vez, quer marcar. »
- ✓ **Redigida.** As respostas de rotina — « sim, podemos fazer a tua inspeção quinta », « o carro está pronto, é este o total » — escritas e à espera. Dás uma olhadela, ajustas, envias.
- ✓ **Respondida a pedido.** « Quanto orçamentámos a embraiagem dos Rossi, e o sinal entrou? » — e encontra-o num instante.

A PARTE QUE NINGUÉM ESPERA — PROTEGE O TEU DINHEIRO

Como a IA lê tudo, apanha coisas. Um negócio: « Já me poupou milhares em produtos mal encomendados — disse, espera, pelos teus trabalhos passados provavelmente queres este. » Outro tinha um fornecedor que por engano faturou com 50% de diferença — sinalizado automaticamente antes de ser pago.

07

CHAPTER SEVEN

O teu consultor de serviço digital

Cada oficina tem um consultor de serviço. Normalmente és tu, a fazê-lo mal às 22h.

Uma semana

sem admin de escritório

A pessoa administrativa de um negócio foi de férias uma semana. O dono: « Não a tivemos no escritório durante uma semana, e ajudou-nos a fazer o trabalho dela. » Acabou por ser uma das semanas mais fortes deles — não sobreviver à semana, uma das melhores — porque as marcações, os lembretes e as cobranças não pararam quando ela parou.

O resumo da manhã

Antes de levantar a porta: os carros de hoje por ordem, qual precisa que corras atrás das peças para não ficar preso no elevador, que cliente ligar com um orçamento, que lembrete de inspeção ou revisão mandar, a quem cobrar um sinal num trabalho grande, e a coisa — uma peça em rutura, um carro prometido para o almoço — que te morde se a esqueceres. Dois minutos com um café — e o teu aprendiz também sabe.

Históricos de carro que se constroem sozinhos

Cada trabalho, orçamento e foto agarra-se sozinho ao carro e cliente certos — por isso quando ligam, todo o histórico está lá. O que fizeste da última vez, o que apontaste para vigiar, quanto cobraste, quando é a próxima — tudo num sítio, para nunca rediagnosticares do zero nem pareceres que te esqueceste deles.

A papelada sem o pavor

O orçamento, a ordem de reparação, a ficha de serviço, a fatura — redigidos, enviados, e guardados onde os encontras, e lá para mostrar exatamente que trabalho foi feito e aprovado se alguma vez for questionado. Nunca um substituto do teu diagnóstico nem das tuas mãos no carro — só impedidos de se perderem.

08

CHAPTER EIGHT

Parece o dobro do que és

Um segredo com que as grandes cadeias contam que tu não saibas: a maior parte de « parecer profissional » — e de « parecer um mecânico que não me aldraba » — é apresentação, e a apresentação é agora quase de graça.

Uma oficina de um elevador e uma cadeia de cinquenta lugares podem mandar o mesmo orçamento claro e com marca — e mostrar a mesma resposta rápida, as mesmas explicações em linguagem simples, e as mesmas avaliações reais de condutores que se sentiram bem tratados. Num ofício onde um condutor te confia a segurança e a carteira numa coisa que não pode verificar, o pequeno que parece organizado, responde depressa e a explica às claras ganha confiança como a grande cadeia — e é guardado para cada carro de casa.

O volante de recomendações — de propósito, não por acaso

- 1 **Retém** — atende primeiro, sê às claras, põe-no de novo na estrada, para seres o mecânico a quem esse condutor traz o carro seguinte sem andar a comparar.
- 2 **Faz-te avaliar** — pede a avaliação Google no momento em que o cliente está mais contente, no dia em que arranca reparado e não aldrabado, automaticamente, com o link. Avaliações e resposta rápida sobem-te nas pesquisas — e um condutor que escolhe um mecânico apoia-se muito em ambas, porque procura uma coisa só: a prova de que és honesto.
- 3 **Faz-te recomendar** — « quem é o teu mecânico? » é uma das perguntas mais fiáveis que há. As pessoas estão desesperadas por um mecânico de confiança e dizem-no a toda a gente assim que encontram um. Faz um trabalho às claras e não ganhas um cliente — ganhas o carro do cônjuge, a frota do trabalho, e metade da rua.
- 4 **Revende** — é o jogo todo. Um carro precisa de revisões para sempre, de uma inspeção todos os anos, da reparação seguinte; uma família tem três carros. Um trabalho honesto não é uma reparação, são anos de manutenção para uma família inteira. Está tudo no histórico do carro. Um lembrete na hora certa transforma um trabalho num cliente para a vida.

COMEÇA HOJE — MESMO COM ZERO TECNOLOGIA

Pede a cada cliente uma avaliação no dia em que arranca contente, e deixa sempre a porta aberta — « lembramos-te quando for altura, e manda-nos a tua família ». Um condutor acabado de ser tratado às claras em vez de aldrabado é o mais recetivo que alguma vez o encontrarás.

09

CHAPTER NINE

A mudança em 30 dias

Tudo acima funciona. A razão por que a maioria dos mecânicos não o põe a funcionar é que tentam fazer tudo de uma vez, ficam soterrados a meio de um trabalho, e voltam à velha forma. Portanto: uma coisa de cada vez, sem parar o trabalho.

- 1 Semana 1 — Tapa a maior fuga: a chamada perdida.** Cada chamada atendida e o carro registado, um condutor avariado acalmado e marcado — e um lembrete de inspeção ou revisão a sair. Isto começa a pagar o exercício todo logo.
- 2 Semana 2 — Arranja o orçamento.** A IA marca a observação e escreve um orçamento às claras a partir da tua estrutura que separa o para-já do pode-esperar; tu corriges — e cada correção é uma lição que ela guarda. Diagnosticar antes de qualquer número fechado, o aval antes de qualquer trabalho a mais, seguir depois de cada trabalho.
- 3 Semana 3 — Arranja o recebimento.** A fatura a bater com o orçamento, um sinal para grandes encomendas de peças, os extras aprovados antes de lhes tocar, lembretes automáticos — contigo a aprovar tudo o que é dinheiro até ter merecido a trela.
- 4 Semana 4 — Passa o escritório.** Caixa triada e redigida, resumo da manhã a rodar, históricos de carro e fichas de serviço a construir-se sozinhos, avaliações pedidas automaticamente, a próxima revisão e os outros carros de casa cobrados.

Porquê as quatro? Porque um processo só nunca parece grande coisa. Três é onde chega o momento « caramba » — porque é aí que as peças começam a falar umas com as outras. A chamada torna-se a marcação. A marcação torna-se o trabalho honestamente orçamentado e bem feito. O trabalho torna-se a avaliação, o pagamento, e o carro seguinte da mesma família.

O botão da confiança — como passar o testemunho sem perder o sono

Não dás um trabalho de travões a um aprendiz novo no primeiro dia. Aqui igual:

- 1 **Semanas 1–2: pergunta por tudo.** Cada rascunho de email, cada orçamento — « é isto que eu mandaria, ok? » Tu aprovas, corriges, ensinas.
- 2 **Semanas 3–4: pergunta pelo importante.** As respostas de rotina saem sozinhas; o dinheiro, os novos clientes, e tudo o que pesa — orçamentos, um diagnóstico, uma reparação a mais encontrada no elevador — ainda passam pelo teu aceno.
- 3 **Do mês dois em diante: pergunta pelas exceções.** Agora roda, e tu recebes o resumo da manhã e os alertas. Continuas o padrão — só deixaste de ser o gargalo.

Os erros que fazem bons mecânicos desistir antes de encaixar

- ✓ **Fazer as quatro semanas de uma vez.** Não. Uma por semana. Cada uma arruma uma vitória antes de acrescentares a seguinte.
- ✓ **Colar a IA ao velho processo.** Se ainda escreves cada trabalho no mesmo velho software e pedes à IA para « ajudar », falhaste o ponto. Redesenha o processo (Capítulo 2).
- ✓ **Recorrer à falsa urgência.** Não precisas dela — uma data real de inspeção ou revisão, ou um verdadeiro problema de segurança que não deve esperar, é urgência honesta sobre que agir: « a tua inspeção é este mês, vamos fazê-la. » Um falso « só hoje » só te faz parecer a oficina que inventa avarias.
- ✓ **Competir no preço.** No momento em que ganhas por seres o mais barato, competes com a oficina que salta o diagnóstico e incha a fatura — e o medo verdadeiro do condutor é ser aldrabado, não a tarifa. Um condutor paga por um mecânico em quem confia com a sua segurança e o seu dinheiro — ser o honesto ganha cada carro de casa, não o orçamento mais baixo.



ANTES DE POUSARES ISTO

A auditoria de fugas em 2 minutos

À maioria dos mecânicos não falta ofício — perdem condutores. O teu dinheiro está em tornares-te o mecânico a quem uma família confia cada carro, porque um trabalho honesto são anos de manutenção e todos os carros de uma família. Eis o sinal: atende primeiro, sê às claras, põe-no de novo na estrada, e nunca inches. Sê honesto — marca as que são verdade agora.

- ✓ Muitas vezes demoro a atender — e não sei quantos carros o atraso me custou.
- ✓ Uma chamada caiu no atendedor sem eu saber, e marcou a oficina seguinte.
- ✓ Um habitual foi para uma cadeia porque nunca o lembrei da inspeção ou revisão.
- ✓ Dei um preço fechado ao telefone de um carro que não tinha visto — e comi o prejuízo.
- ✓ Os meus orçamentos não separam o para-já do pode-esperar, por isso posso parecer que incho.
- ✓ Fiz trabalho a mais sem ligar antes — e um cliente sentiu-se em emboscada na fatura.
- ✓ Não fico à frente dos antigos clientes, por isso a próxima revisão fá-la outro.
- ✓ Os meus orçamentos e históricos vivem na minha cabeça e no meu caderno, não num sítio.
- ✓ A minha caixa stressa-me, e o importante — uma peça em rutura, um carro prometido para o almoço — perde-se.
- ✓ Se um cliente perguntasse exatamente que trabalho fiz e o que aprovou, levaria um bocado.

0–2

Barco apertado. Uns retoques e és o mecânico a quem mais famílias confiam cada carro.

3–6

Estás a perder clientes fiéis na metade chata — e tem tudo solução. Começa pela Semana 1.

7+

Olha, fazes o trabalho qualificado e honesto e ofereces o cliente a quem atendeu primeiro. Boa notícia: é exatamente o que agora é mais fácil de resolver.

A maior alavanca não é um preço mais baixo — é atender primeiro, ser claríssimo, e transformar cada carro nos carros de casa durante anos. A tua maior marca é a tua maior oportunidade. Começa aí.

Queres que to montemos?

Tudo neste playbook podes construí-lo tu — e devias, se tens o tempo e a paciência. Muitos fazem. Se preferes que esteja simplesmente feito — a IA que atende o teu telefone no instante em que um condutor liga, acalma um cliente avariado e marca o carro, manda os lembretes de inspeção e revisão que fazem uma família voltar, escreve um orçamento às claras que separa o para-já do poder esperar, sinaliza qualquer trabalho a mais para o aval do condutor antes de lhe tocares, guarda os históricos de carro que mostram exatamente o que foi feito e aprovado, e cobra a próxima revisão e os outros carros de casa de cada cliente que trataste — tudo num só, a funcionar na tua oficina esta semana — é o que construímos. Chama-se .

- ✓ Teste grátis de 14 dias. Cancela quando quiseres. Sem contratos fixos, sem rasteira.
- ✓ Nada de importante — um orçamento, uma fatura, a mensagem de um cliente — sai sem tu o veres primeiro.
- ✓ Vive dentro do Microsoft Teams e das ferramentas que já usas.

Vê-o a funcionar nos teus próprios trabalhos em the-everything-app.com — sem cartão para espreitar.

Nota honesta: isto não arranja um negócio partido, e não diagnostica o carro, não julga a reparação, não decide o que um carro precisa — isso continua a ser contigo, o teu olho, e as tuas mãos no trabalho. O que arranja é o trabalho de escritório que fazes de graça depois de anoitecer.