

# Conceito Bosch Car Service

Uma rede de oficinas multimarca de excelência



Bem-vindo!

100 anos  
de história.

A marca  
Bosch  
como  
parceiro,  
hoje.

Benefícios  
exclusivos  
para oficinas  
Bosch Car  
Service.



Bosch Car Service  
O conceito que faz  
das boas oficinas,  
as melhores.

Mais clientes,  
mais notoriedade,  
mais rentabilidade!

Seja bem-vindo à mais sólida rede de oficinas a nível mundial  
e beneficie de todas as vantagens de ter a Bosch como parceiro.

Bem-vindo!

O futuro é Bosch Car Service.

**Bosch.**  
A garantia de uma marca experiente  
e reconhecida a nível global.

Há mais de 100 anos que a **Bosch** é uma marca inovadora e líder no desenvolvimento e fabrico de componentes e sistemas que equipam automóveis desde a sua conceção, nas linhas de montagem dos diversos construtores de automóveis.

No contexto do aftermarket automóvel a **Bosch** disponibiliza, para além de uma gama alargada de peças de substituição, um amplo e completo conjunto de soluções dirigidas a oficinas de manutenção e reparação automóvel multimarca, tais como equipamentos de diagnóstico e de comprovação, ferramentas digitais, formação, informação e suporte técnico, entre outros.

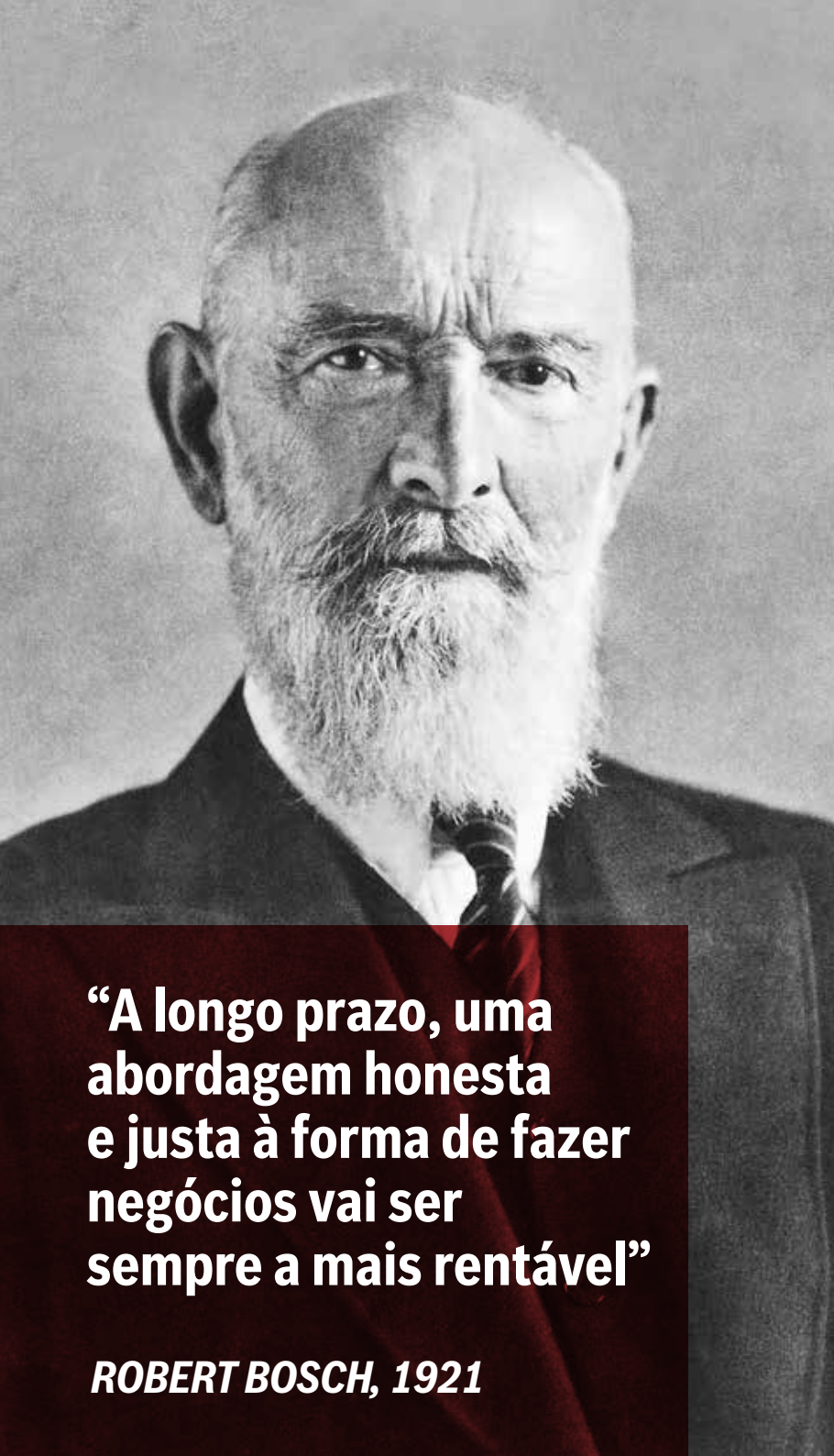
Este domínio abrangente em várias vertentes do aftermarket automóvel coloca a **Bosch** numa posição de excelência para manter a mais reputada rede de oficinas do mundo, a rede **Bosch Car Service** que reúne, atualmente, mais de 15.000 oficinas distribuídas por 150 países.

Efetivamente, o negócio de uma oficina automóvel bem-sucedido implica o acesso a um vasto e adequado conjunto de informações e ferramentas de trabalho, permanentemente atualizadas, bem como requer uma gestão eficiente, para as quais são essenciais determinadas competências e metodologias de trabalho, capazes de traduzir-se em qualidade aos olhos dos clientes e de gerar a fidelização dos mesmos.

Num contexto de constante evolução tecnológica e de crescente competitividade, pertencer a uma rede forte e competente, tal como a **Bosch** propõe, por via da implementação do conceito **Bosch Car Service**, visa proporcionar à sua oficina um suporte multidisciplinar que vai permitir-lhe atingir uma performance de excelência aos mais diversos níveis que a gestão do negócio implicam, preparando-a para melhor satisfazer os objetivos do mesmo e fortalecer sua posição competitiva.

A **Bosch** empenha-se em alcançar uma cooperação participativa e duradoura com a sua oficina para que juntos alcancemos o sucesso!





“A longo prazo, uma abordagem honesta e justa à forma de fazer negócios vai ser sempre a mais rentável”

ROBERT BOSCH, 1921

## Uma marca com fortes valores

Os nossos valores refletem o que somos, como trabalhamos e a forma com que nos relacionamos com os nossos parceiros de negócio.

### 1. Orientação para o futuro e resultados

As nossas ações são orientadas para os resultados. Isso permite-nos garantir o nosso futuro e criar uma base sólida para as iniciativas sociais da empresa e da Fundação.

### 2. Responsabilidade e sustentabilidade

Atuamos de forma prudente e responsável para o benefício da sociedade e do ambiente.

### 3. Iniciativa e determinação

Agimos por iniciativa própria, com responsabilidade empresarial, e lutamos pelos nossos objetivos com determinação.

### 4. Transparência e confiança

Comunicamos assuntos importantes sobre a empresa de uma maneira atempada e transparente. Esta é a base para uma relação de confiança.

### 5. Equidade

Lidamos de forma justa com os nossos colegas e parceiros de negócios, e vemos a equidade como o alicerce do nosso sucesso empresarial.

### 6. Fiabilidade, credibilidade, legalidade

Prometemos apenas o que podemos cumprir. Assumimos os nossos compromissos e desenvolvemos as nossas atividades sempre em conformidade com a lei.

### 7. Diversidade

Valorizamos e incentivamos a diversidade como uma mais-valia essencial para o nosso sucesso.

Atualmente, o Grupo Bosch é líder no fornecimento de tecnologia e serviços, emprega cerca de 395.000 colaboradores em todo o mundo, que desenvolvem as suas atividades em quatro áreas de negócio:

Soluções de Mobilidade, Tecnologia Industrial, Bens de Consumo e Tecnologia de Energia e Edifícios. Líder em IoT, a Bosch oferece soluções inovadoras para casas e cidades inteligentes, mobilidade e indústria conectada.

O objetivo estratégico da Bosch é fornecer inovações para uma vida conectada. A Bosch melhora a qualidade de vida em todo o mundo com produtos e serviços inovadores e fascinantes.



**A Bosch é uma fundação, não cotada na bolsa.  
Desde 1964 que o acionista maioritário da Bosch continua a ser a fundação de caridade, Robert Bosch Stiftung GmbH.**

A fundação mantém atualmente todas iniciativas sociais e de beneficência do fundador da empresa.

A marca Bosch como parceiro, hoje.

Os melhores resultados  
ao alcance da sua oficina,  
com o auxílio das  
melhores ferramentas.



Uma oficina de excelência requer um suporte profissional e constante, quer do ponto de vista técnico, quer do ponto de vista da gestão empresarial. Um sistema, que permita a monitorização sistemática da sua qualidade é outro dos fatores determinantes de sucesso. Competência técnica, gestão eficiente do negócio, visibilidade, satisfação de colaboradores e clientes são alguns dos resultados ao alcance de uma oficina **Bosch Car Service**.



**A Bosch presta um suporte completo e multidisciplinar  
à oficina Bosch Car Service.**

Para que o negócio seja sempre mais rentável e próspero.

Benefícios  
exclusivos  
para oficinas  
Bosch Car  
Service.

# Aceda a produtos e serviços Bosch com condições exclusivas.

Na qualidade de oficina **Bosch Car Service** terá à sua disposição um conjunto de **Distribuidores Preferentes Bosch** dedicados e capazes de assegurar, em todo o país, o fornecimento completo de toda a gama de peças de substituição **Bosch**. Terá acesso a campanhas promocionais exclusivas e contará com um sistema de bonificação de compras dinâmico e muito atrativo.

Por via dos **Distribuidores Preferentes Bosch** terá igualmente acesso ao fornecimento de gamas de produto complementares e a possibilidade de aceder a condições comerciais vantajosas, por via de acordos realizados pela Bosch para benefício das oficinas **Bosch Car Service**.



Iluminação Bosch



Travagem Bosch



Filtros Bosch



Baterias Bosch



Correias Bosch



Escovas Bosch



Motores de arranque e alternadores Bosch



Velas de ignição e incandescência Bosch



Sistema de injeção gasolina e diesel Bosch



Peças de reparação Bosch



Informação técnica



Formação empresarial



Formação técnica



Equipamento oficial



Hotline técnica



Ferramentas digitais

## Dê um novo look à sua oficina, a imagem conta, e muito.

Já ouviu dizer que só há uma boa oportunidade de causar uma boa primeira impressão?

É verdade. Assim que um cliente chega à sua oficina aquilo que vai encontrar, ver com os seus olhos e sentir com as suas perceções vão contribuir para começar a formar uma opinião sobre a sua oficina.

Com o conceito **Bosch Car Service** a sua oficina vai beneficiar de uma imagem global padronizada de excelente reputação e reconhecida por todos, como símbolo de experiência e qualidade.

Desde a fachada exterior, aos uniformes de serviço que os seus colaboradores vão vestir até aos mais pequenos detalhes vão permitir passar aos seus clientes uma imagem de profissionalismo e rigor, que inspira confiança.





## A base: A formação técnica

Uma oficina multimarca e multisserviço requer uma grande capacidade e conhecimentos técnicos para conseguir responder de forma eficaz e eficiente aos desafios de cada dia.

Nunca sabemos qual a marca ou modelo que nos vai entrar na oficina a seguir, nem qual a próxima avaria...

Uma mente flexível, gosto pela aprendizagem e a participação sistemática em ações de formação e atualização são a base para alcançar o sucesso.

Todos os anos, a Bosch lança um amplo e atualizado programa de formação técnica e orienta o percurso de formação dos técnicos de forma a que obtenham as qualificações necessárias no tempo previsto. Esta orientação permite à oficina dominar a assistência a automóveis, seja qual for a marca, modelo, idade ou motorização.

Dos serviços rápidos aos mais complexos, uma oficina Bosch Car Service está sempre preparada, com técnicos qualificados, atualizados e por isso, prontos para responder eficientemente a todos os desafios.

## Equipamentos Bosch, ESI[tronic] e suporte técnico.

Para um serviço profissional em veículos modernos, a **Bosch** fornece equipamento de diagnóstico e de teste, software e suporte técnico perfeitamente coordenados entre si, a partir da mesma fonte. O aumento quer do número, quer da complexidade das peças e dos sistemas que equipam os veículos modernos requerem que a oficina tenha acesso a um leque de conhecimento e informações muito vasto.

O nosso software **ESI[tronic]** e as ferramentas de diagnóstico identificam virtualmente o veículo e fornecem à oficina os dados necessários para que esta possa prosseguir com o seu trabalho, de forma prática e acessível. Adicionalmente ao diagnóstico, a **Bosch** disponibiliza equipamentos de teste para sistemas de ar condicionado, de calibração de sistemas ADAS, entre outros.

O software de diagnóstico **Bosch ESI[tronic] 2.0** online fornece informação de suporte no que diz respeito a tarefas de manutenção e reparação.

Para além de outras funcionalidades, este software fornece à oficina dados de diagnóstico, instruções de resolução de avarias, cronogramas de manutenção, bem como instruções de remoção e instalação de componentes individuais. Sempre que necessite de um atendimento mais personalizado, terá também à sua disposição e de forma complementar o nosso suporte técnico, que vai ajudá-lo telematicamente no diagnóstico e na reparação.

Através da nova **App da Bosch** designada por **Visual Connect**, poderá entrar em contacto com um técnico da **Bosch** em tempo real e partilhar com este a imagem da sua câmara. Desta forma, o nosso técnico poderá ver o sistema ou o componente avariado e vai poder ajudá-lo a encontrar a solução adequada como se estivesse ao seu lado.

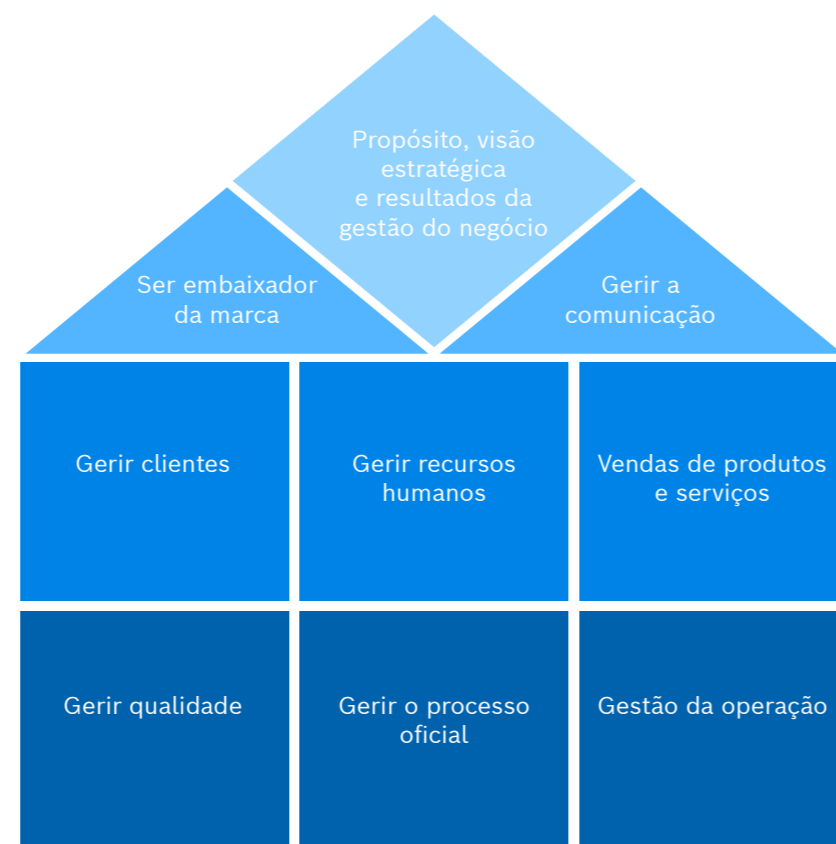
Graças e este suporte técnico integrado e profissional, a oficina **Bosch Car Service** aumenta a qualidade dos serviços que presta aos seus clientes nos, diversos tipos e marcas de veículos e aumenta a sua eficiência do seu negócio.



# Fortaleça o seu negócio com um conjunto de soluções integradas projetadas para a oficina do futuro, a sua oficina Bosch Car Service.

Ao integrar a rede de oficinas **Bosch Car Service** terá acesso ao **Bosch Service Excellence**, que se trata de um programa exclusivo composto por 9 capítulos de conteúdos, que integram um vasto conjunto de diretrizes que visam prestar orientações valiosas nas mais diversas vertentes da gestão de sua oficina de manutenção e reparação automóvel.

**Desta forma, será fácil aplicar as melhores práticas em prol do seu negócio.**



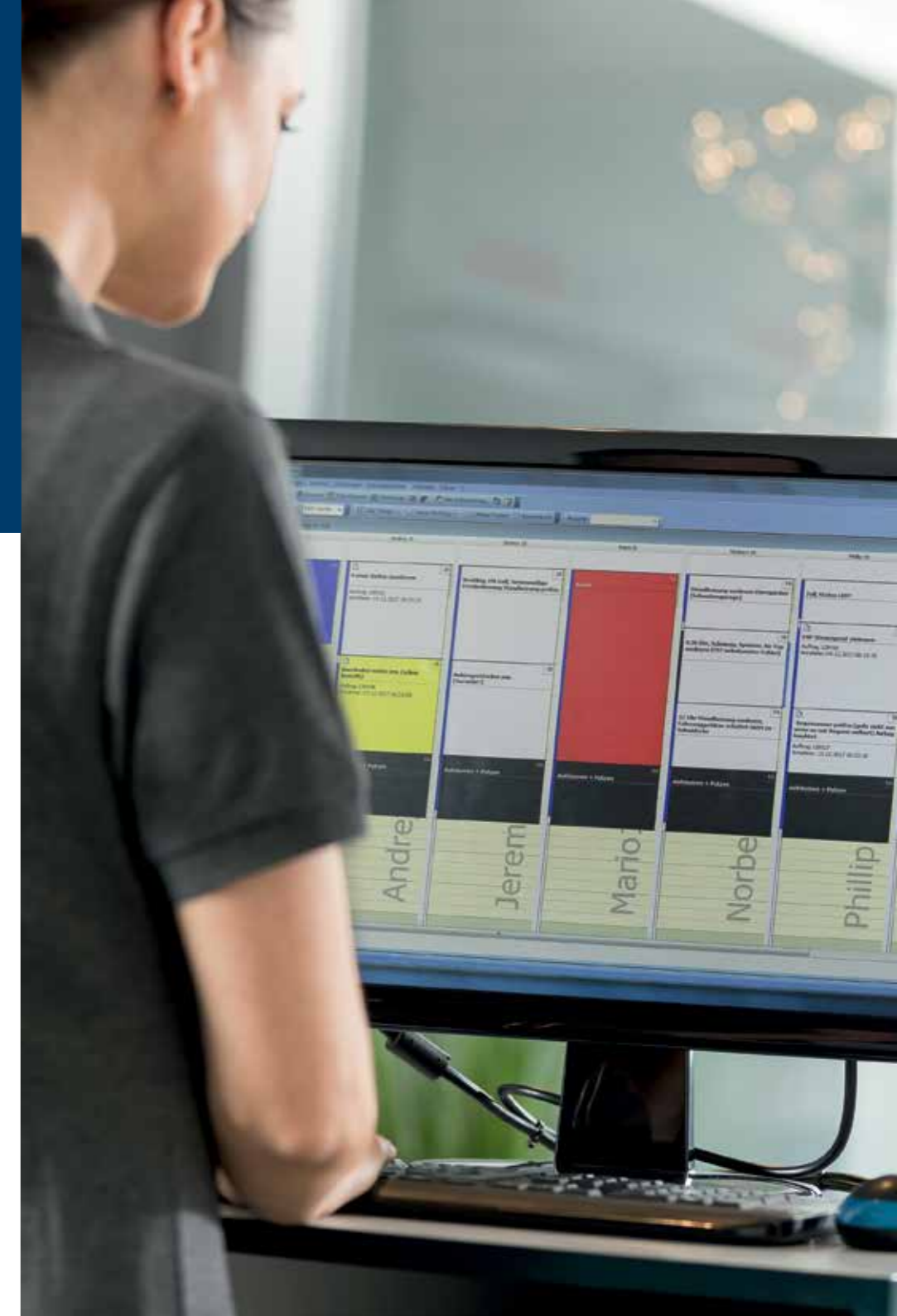
## A oficina, como um negócio rentável.

À parte da paixão que partilhamos pelos automóveis e da satisfação que é devolvê-los à estrada no ponto, uma oficina é uma empresa, um negócio que requer a gestão de diferentes variáveis e que tem um objetivo muito claro: a rentabilidade.

**Concorda? Sabemos que sim!**

**Sabemos que para gerir bem uma oficina, para além de competências técnicas, é necessário dominar uma série de outras áreas.** Tal como os automóveis estão em constante evolução e transformação, também os negócios se gerem com base na evolução incessante do mercado e em função de determinadas tendências.

**Assim, a Bosch disponibiliza, igualmente, um plano de formação empresarial,** para que seja mais fácil gerir de forma eficiente as finanças, os recursos humanos, o marketing, a qualidade, os stocks, as vendas entre outros âmbitos da gestão oficial, que contribuem decisivamente para um bom desempenho do negócio.



# A internet. A aliada essencial que potencia o seu negócio.

Há muito que a existência de um negócio ultrapassou as barreiras do seu espaço físico. Cada vez mais, o primeiro contacto que um novo cliente tem com uma oficina acontece online, na internet.

Desde o primeiro momento, a **Bosch** assegura que a sua oficina está visível, acessível e atrativa aos olhos do público. Encontrar a oficina, aceder a informações chave à distância, tais como localização, horário de funcionamento, serviços que disponibiliza, são fatores determinantes. Tão importante como cuidar e gerir o seu negócio físico, é fundamental que cuide, também, da presença online do seu negócio.

A internet permite-nos chegar ao conhecimento de um número muito mais alargado de clientes do que aqueles que passam à porta da sua oficina. Para aumentar e otimizar a sua visibilidade online, a **Bosch** presta-lhe o auxílio de que necessita e disponibiliza-lhe as ferramentas adequadas para estar sempre perto do cliente e seja capaz de captar negócio.

Através do **MyBoschCarService**, a plataforma online concebida em exclusivo para as oficinas **Bosch Car Service**, a sua oficina estará sempre aberta, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Os seus clientes poderão obter um orçamento da sua oficina num clique, sem a necessidade de ter de se deslocar fisicamente e sem mesmo que tenha de intervir. O próprio cliente pode obter um orçamento e fazer uma marcação de acordo com a disponibilidade da oficina e receber uma confirmação imediata. Rapidez e comodidade para o cliente e ao mesmo tempo, ganhos de eficiência para o seu negócio... fantástico, não é?



# O marketing e a comunicação nacional e local em boas mãos.

A Bosch encarrega-se de gestão cuidada e especializada de todos os “Ps” do marketing mix. Esta função assegura um correto posicionamento da marca no mercado e orienta o lançamento das ações de publicidade e promoção mais adequadas para promover as oficinas **Bosch Car Service** como rede, e dar-lhes a devida notoriedade a nível nacional.

Uma correta harmonização entre as ações lançadas pela **Bosch** a nível central e as ações que a oficina promove a nível local é fundamental.

Sabemos que numa oficina o tempo é limitado e que a atenção deve estar focada no que é mais importante: os seus clientes. Por isso, ao nível local, a oficina **Bosch Car Service** também recebe por parte da **Bosch** um aconselhamento profissional e todo o suporte necessário.

É fundamental uma correta implementação das ações nos diversos canais de comunicação, tanto offline, como por exemplo para um outdoor, um flyers promocional, um anúncio de jornal ou de rádio, como online, começando pelo website, as redes sociais.

As oficinas **Bosch Car Service** contam com os melhores especialistas de marketing e comunicação à sua disposição para ajudar e facilitar a dinamização local do seu negócio.

Atrair clientes, satisfazer as suas necessidades e fidelizá-los é o que garante a sustentabilidade do negócio e como tal a função do marketing e da comunicação são ferramentas essenciais que não podem ser descuradas.



## Alargue a sua carteira de clientes através de acordos centralizados.

A rede de oficinas **Bosch Car Service** beneficia de uma cobertura geográfica ímpar, ao mesmo tempo que é a rede de oficinas mais habilitada tecnicamente para prestar todo o tipo de serviços em automóveis de todas as marcas. É também a rede de oficinas mais bem reputada e reconhecida no mercado. Estes fatores contribuem para que sejamos a rede preferente de clientes empresariais com frotas distribuídas por todo o país e por entidades que representam coletivos de particulares com dimensão nacional e dispersão geográfica.

Através de negociação centralizados por parte da **Bosch**, a sua oficina poderá beneficiar de acordos que se traduzem num alargamento da sua carteira de clientes e em mais faturação.



## Permita-nos levar a sua oficina à excelência.

Com os clientes assumimos um compromisso de qualidade único e standard, ao qual todas as oficinas **Bosch Car Service** devem corresponder, com vista a alcançar um nível de excelência.

Tal, só é possível graças a um programa de monitorização sistemática da qualidade que visa auditar os processos de trabalho, os resultados alcançados e analisar eventuais desvios, a fim de, sempre que necessário, implementar medidas de melhoria contínua.

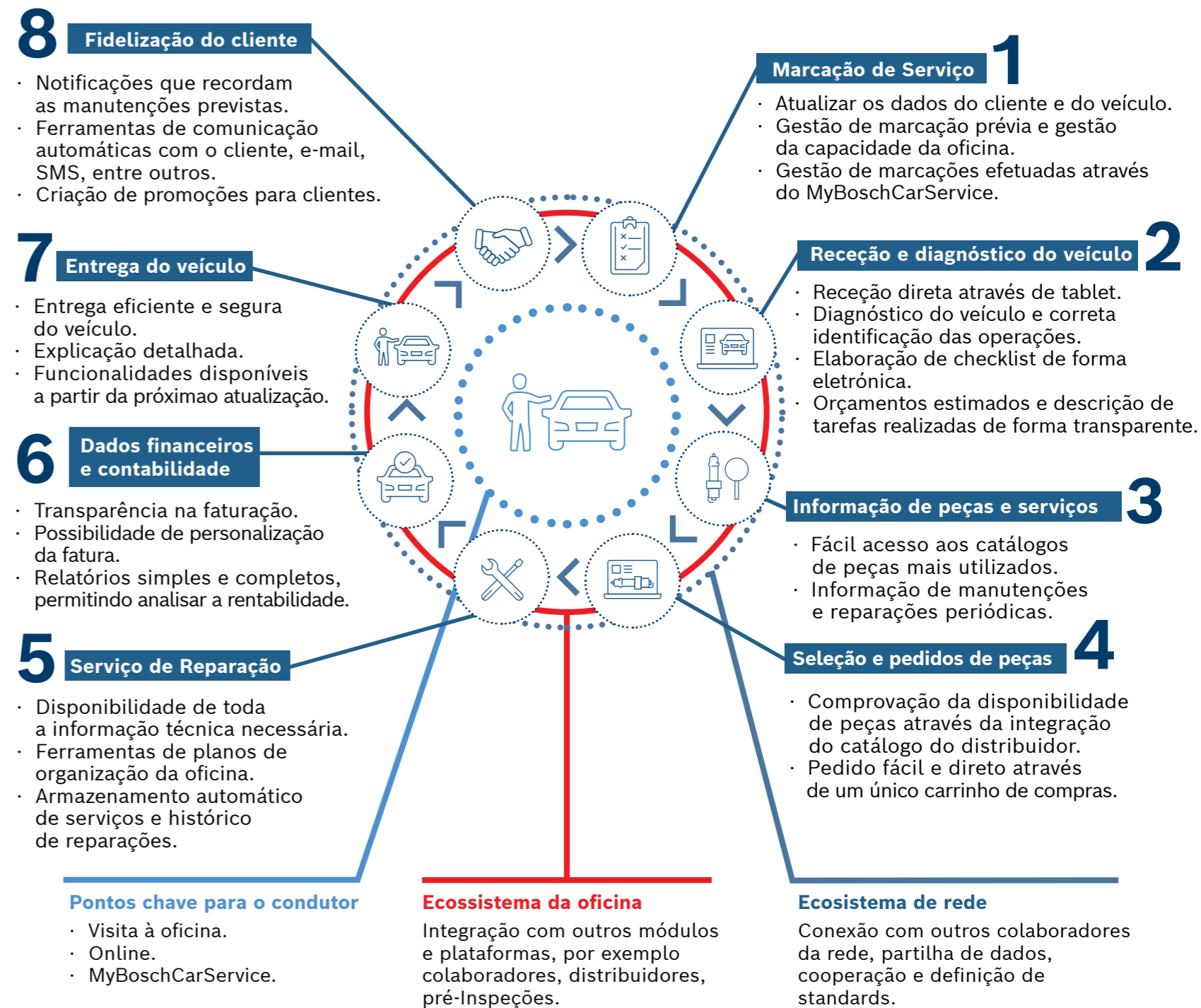
As oficinas **Bosch Car Service** estão sujeitas a vários tipos de auditorias de qualidade que visam aferir a excelência e logo que possível atribuir-lhe um certificado como este.



# Um sistema de gestão de oficina próprio: Bosch WSMS.

O Programa de Gestão de Oficina Bosch Car Service permite conectar e sincronizar diversos equipamentos que utiliza na sua oficina, fazer uma correta identificação dos veículos, partilhar informação útil de forma automática com a receção e aceder ao histórico de relatórios de diagnóstico. Soluções concebidas para facilitar processos, poupar tempo, melhorar a eficiência da oficina e aumentar a rentabilidade e claro, a satisfação dos clientes.

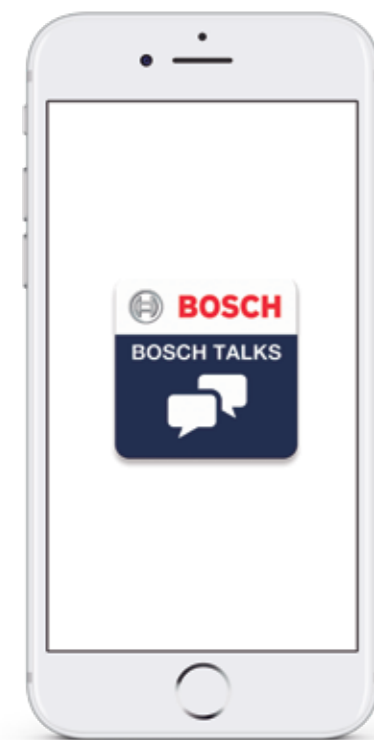
- Solução única e integrada para todos os processos da oficina, incluindo comercial, legal e financeiro;
- Solução Cloud (na nuvem) eliminando esforços de instalação;
- Diferentes perfis de usuário e ecrãs otimizados;
- Gestão de múltiplas localizações;
- As atualizações e melhorias instalam-se automaticamente e de forma centralizada, para toda a rede Bosch Car Service ao mesmo tempo, incluída a segurança de dados completa que cumpre com os requisitos do RGPD.
- Sem necessidade de investimento adicional em infraestruturas ou software de segurança;
- Geram-se margens de benefício adicionais por acordos da rede, permitindo explorar novas áreas de negócio;
- Operações levadas a cabo num ambiente intuitivo e adaptadas as suas necessidades;
- Disponibilidade da informação mais recente da Bosch, de forma continuada.



**A comunicação é essencial,  
por isso estamos sempre  
ligados.**

### **Bosch Talks**

Ferramenta interna que agrupa toda a rede de oficinais **Bosch Car Service** e que permite uma informação em tempo real das notícias mais relevantes, eventos relacionados com o mercado automóvel, campanhas e promoções da marca, entre outras.



## **Serviço de apoio ao cliente**

**Os clientes sempre em primeiro lugar**

A rede Bosch Car Service tem um serviço de apoio ao cliente dedicado e totalmente disponível para atender quer às oficinas que fazem parte da rede, quer os parceiros empresariais e os clientes finais das oficinas através do número grátis 800 50 40 30 ou através do e-mail: [info.boschcarservice@pt.bosch.com](mailto:info.boschcarservice@pt.bosch.com).

As oficinas podem contactar o serviço de apoio ao cliente para obter esclarecimentos sobre todos os assuntos relacionados com o conceito Bosch Car Service, tais como: campanhas e parcerias em vigor, assistência técnica, formação técnica e empresarial, gestão de garantias, qualidade, bonificações de compras, suporte à gestão de incidências.

Aos clientes finais e aos clientes empresariais com frotas, o serviço de apoio ao cliente presta todas as informações que estes possam necessitar: indicar qual a oficina Bosch Car Service mais próxima, realização de orçamentos prévios, marcações de serviços em oficinas de todo o país, gestão de incidências e informações sobre campanhas e parcerias das quais possa beneficiar.

Ajudar e facilitar é a missão do nosso serviço dedicado e é sempre um prazer fazê-lo!





## Quem melhor do que os nossos parceiros para falar de nós?

» A evolução diária do setor automóvel que impõe novos desafios e constante atualização, formação e capacitação na prestação dos nossos serviços, foi sem dúvida uma forte motivação para integrar a rede Bosch Car Service. A experiência, a organização e a visibilidade da rede Bosch Car Service é uma mais-valia no crescimento e adaptação ao futuro da Dieselinvicta. O que valorizo até à data é a relação de confiança e apoio que criamos, promovendo um sentimento de pertença.



**Filipe Machado**  
Dieselinvicta  
Desde 2021 na rede Bosch Car Service

» A Domus Car aderiu à rede BCS há já 4 anos e tomámos esta decisão pelo seu conceito oficial tão abrangente e por nos garantir um forte apoio técnico e de formação. Esta integração permitiu-nos aumentar a nossa carteira de clientes, inclusive com menos investimento em publicidade, deu-nos um suporte de imagem mais profissional e os nossos colaboradores estão, agora, mais satisfeitos. É muito bom pertencer a uma rede como a Bosch Car Service, pois traz-nos mais segurança, principalmente nestes períodos como a pandemia, e conseguimos ter acesso a negociações/parcerias que jamais conseguiríamos ter como oficina independente.



**Vanessa Borges**  
Domus Car  
Desde 2017 na rede Bosch Car Service



Aceitámos a proposta de fazer parte da rede Bosch Car Service no sentido de apostar na empresa e no crescimento da mesma, tendo assim ligação a uma marca com uma forte posição no mercado. Desde logo constatámos um aumento do serviço, fruto da imagem da marca Bosch, assim como beneficiámos com a toda a formação à qual os nossos colaboradores tiveram acesso e ao apoio técnico prestado pela Bosch. Ter a Bosch como parceiro é sem dúvida uma grande mais valia, tanto no presente como nos grandes desafios que o mercado automóvel irá trazer num futuro próximo.



**José Carlos Pinheiro**  
José Carlos Pinheiro  
Desde fevereiro de 2006 na rede Bosch Car Service



Fazemos parte da rede Bosch Car Service desde 2007. A Bosch é “A Marca” no setor automóvel e foi por essa razão que escolhemos fazer parte desta rede. Existe rigor, competência, garantia e um parceiro de negócio e não um fornecedor! Foi o pertencer a esta rede que nos abriu horizontes e perspetivas diferentes. Crescemos imenso desde que fazemos parte da rede, quer em termos de procura, uma vez que estamos associados a uma marca reconhecida mundialmente pela sua qualidade; quer em termos de entendimento do negócio, posição e sobretudo colocarmo-nos no lugar do cliente! A responsabilidade de vestir a marca Bosch, faz -nos querer ir mais além e sei que não o conseguiríamos sem o apoio que temos tido da rede.



**Inês Alves**  
ARVM - Auto Reparadora Vale Milhaços  
Desde 2007 na rede Bosch Car Service



A integração na rede Bosch Car Service foi uma evolução natural, no conceito organizacional e no posicionamento do negócio, pois já pertencíamos à rede de serviços Bosch. Trouxe maior visibilidade, organização e credibilidade à nossa própria rede de oficinas. Numa palavra... é um desafio. É um parceiro que, pela sua missão, nos desafia cada dia a fazer sempre mais e melhor!



**Rui Oliveira / Joana Oliveira**  
Mourauto  
Desde 1999 na rede Bosch Car Service



A Auto Jofer entrou para a rede Bosch Car Service em setembro de 2008. A reparação automóvel, para ser bem sucedida implica uma permanente atualização não só de conhecimentos técnicos mas também de acesso ao melhor equipamento e partilha de software adequado. Isso era o que eu procurava e encontrei nesta rede. Ao juntar-me à Bosch Car Service melhorei a utilização dos meus recursos humanos e tecnológicos e acesso ao mais recente know how disponibilizado pela rede. Sinto que pertencemos a um grande grupo, que tem objetivos próprios e rigorosos e que também partilha e apadrinha os seus parceiros.



**João Nunes**  
Auto Jofer  
Desde 2008 na rede Bosch Car Service



Esta brochura foi produzida para  
Robert Bosch, S.A., em 12 de outubro de 2021