



**Motorcraft.**

# Transformando o orçamento técnico em uma ferramenta de fidelização do cliente.

Transformando números em confiança e retorno recorrente.





## Alex Tadeu

Com mais de 30 anos de experiência no setor automotivo e mais de 10 mil profissionais formados, é uma das maiores referências do Brasil em eletrônica embarcada. Reconhecido pela didática prática e linguagem acessível, prepara mecânicos para dominar as tecnologias que estão transformando os veículos modernos e elevando o nível da reparação automotiva.

## Ford Motorcraft

Com mais de 50 anos de tradição, a Ford Motorcraft oferece peças de reposição que unem qualidade original e segurança. É a escolha ideal para manter o desempenho e a durabilidade de veículos Ford com a garantia de quem entende do assunto.

# 01

---

Transformando o orçamento técnico em uma ferramenta de fidelização do cliente.

# 1.1

## PREÇO VS. VALOR PERCEBIDO

# PREÇO VS. VALOR PERCEBIDO

## A Armadilha do Preço

Quando o cliente vê apenas o custo final, ele compara você com a concorrência pelo menor valor. Isso gera desconfiança e "leilão" de mão de obra.

## A Estratégia do Valor

Ao explicar o benefício técnico, a segurança da família e a garantia de peças premium, o orçamento deixa de ser um "gasto" e vira um "investimento".

# PILARES DO ORÇAMENTO DE CONFIANÇA



## Transparência Total

O cliente precisa entender exatamente o que está pagando. Sem taxas ocultas ou termos vagos.



## Agilidade Digital

Envio rápido via WhatsApp com opções de aprovação imediata no celular.



## Autoridade Técnica

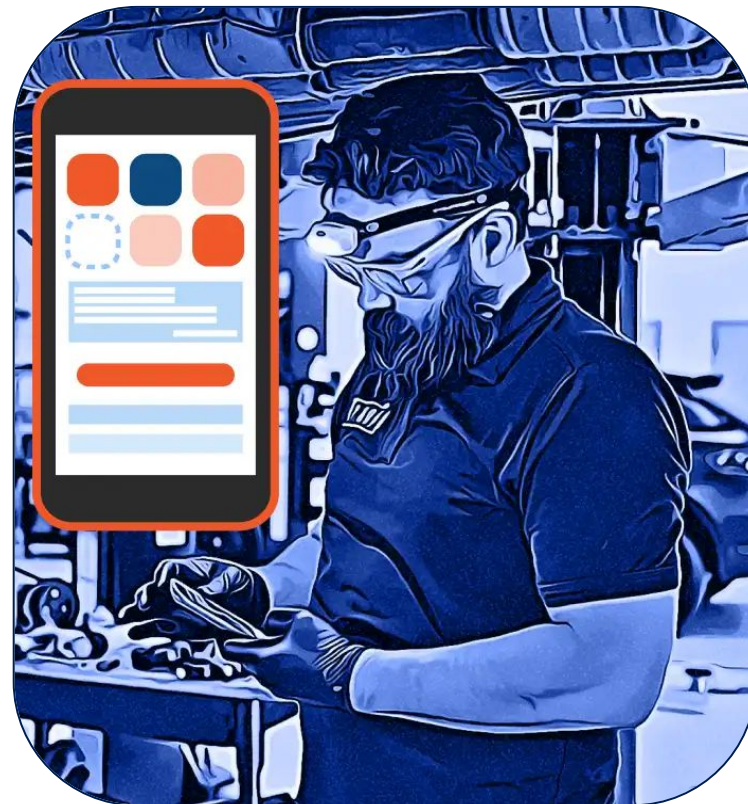
Provar o diagnóstico com dados e evidências visuais do estado do veículo.

# 1.2

## A REVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO DIGITAL

## A REVOLUÇÃO DO ORÇAMENTO DIGITAL

- ✓ **Aprovação Rápida:** O cliente aprova itens individualmente pelo celular.
- ✓ **Histórico Completo:** Dados salvos na nuvem para futuras revisões preventivas.
- ✓ **Profissionalismo:** Layout limpo que transmite credibilidade instantânea.



# VALIDANDO O INVISÍVEL

## Provas Visuais

O maior medo do cliente é ser enganado pela "empurroterapia". Elimine essa barreira enviando vídeos curtos do defeito real.




**A regra de ouro:** Se o cliente pode ver a folga, o vazamento ou a peça gasta em vídeo, ele não questiona o orçamento; ele agradece pelo aviso.



# 1.3

## ATENDIMENTO PERSONALIZADO

# TRADUZINDO O "MECÂNIQUÊS"

-  **Foque no Benefício, não no Ferro:** Em vez de falar "trocar a bucha da bandeja", diga "eliminar o barulho e garantir a estabilidade nas curvas".
-  **Use Analogias:** Compare sistemas do carro com coisas do dia a dia (ex: sistema de arrefecimento é como o controle de febre do corpo).
-  **Escalabilidade de Urgência:** Diferencie claramente o que é "Urgente" (Segurança) do que é "Preventivo" (Economia futura).

# ESTRUTURA DE UM ORÇAMENTO IRRECUSÁVEL

Serviço / Peça	Diagnóstico	Benefício para o Cliente	Prioridade
Pastilhas de Freio	Espessura abaixo do limite (2mm)	Segurança em frenagens de emergência	<b>CRÍTICA</b>
Limpeza de Arrefecimento	Líquido com sinais de oxidação	Evita superaquecimento do motor	<b>ALTA</b>
Geometria e Balanceamento	Desgaste irregular dos pneus	Maior durabilidade dos pneus novos	MÉDIA

## O PODER DA PROVA VISUAL

# 85%

### TAXA DE APROVAÇÃO

#### Transparência Gera Lucro

Oficinas que implementam o envio de fotos e vídeos junto ao orçamento digital registram um aumento imediato na aprovação de serviços complementares.

A dúvida é o que impede a venda. A imagem é o que encerra a dúvida.



# A JORNADA DO CLIENTE FIEL



## 1. Check-in

Checklist visual  
na frente do  
cliente.



## 2. Diagnóstico

Registro de fotos  
e vídeos  
técnicos.



## 3. Orçamento

Envio digital com  
explicações  
claras.



## 4. Entrega

Mostra das  
peças velhas  
substituídas.



## 5. Pós-Venda

Lembrete de  
revisão após 6  
meses.

# A Imagem da Oficina é o Seu Primeiro Orçamento

Um ambiente limpo e organizado pré-vende a qualidade do serviço. A confiança do cliente começa no chão pintado e termina na clareza do papel.



Instagram: [@alextadeu.arb](#)  
YouTube: [@alextadeunaarea](#)

**OFICINA  
BRASIL**  
EDUCA

**Obrigado**