

# BALCONISTA S/A

junho- julho / 2016 #06

*"O balcão é o coração da loja"*

Conhecer muito bem o cliente é o único caminho

*Queimando borracha*

Piloto fala sobre dificuldades e alegrias do Drift

*Espírito alemão*

Uma Variant 68 placa preta de encher os olhos

**b.**



# Com filtros Bosch você se garante.



Delfina Koelhart Doring  
Auto Center Doring  
Santa Maria de Jetibá – ES



A Delfina Doring é especialista em filtros e sabe que um motor perfeito precisa de peças de qualidade. **Acesse [www.minhavidacombosch.com.br](http://www.minhavidacombosch.com.br) e confira.**



**BOSCH**  
Tecnologia para a vida

Faça revisões em seu veículo regularmente.



porentrodocarro



Com esta marca,  
você chega melhor.  
Apoiador oficial da  
manutenção preventiva.

MANUTENÇÃO PREVENTIVA  
QUEM TEM CHEGA BEM

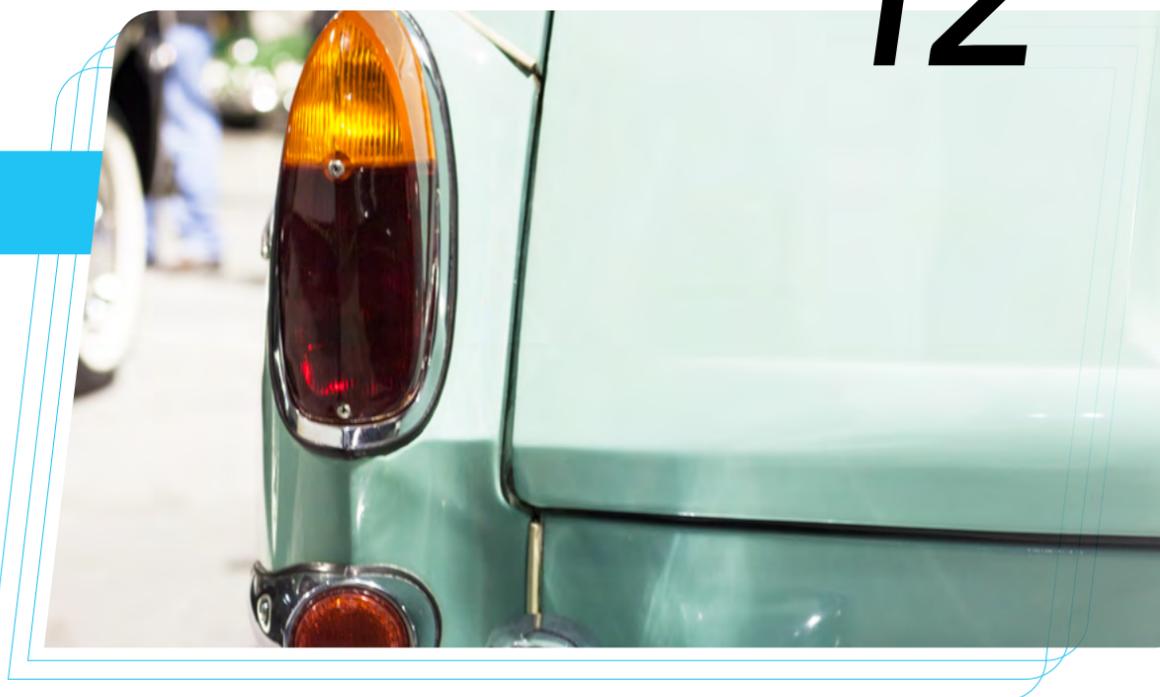
24



32



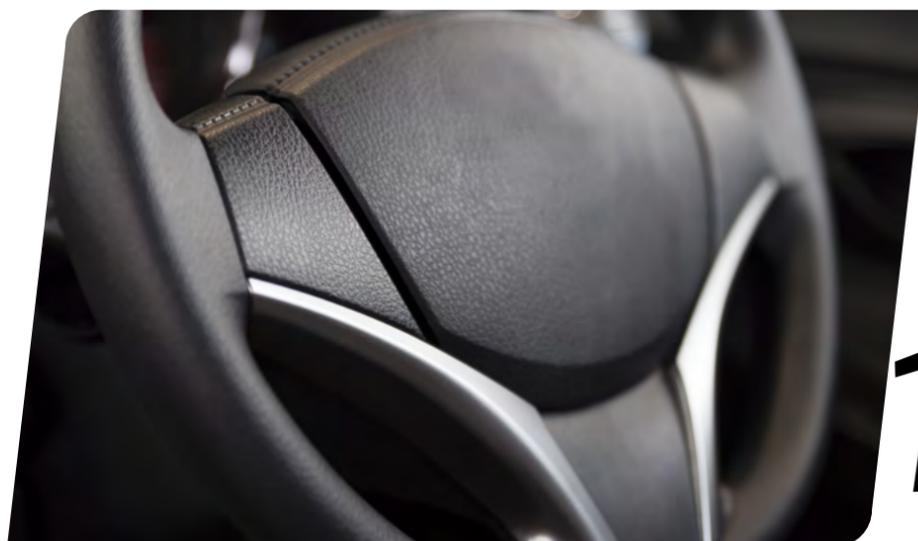
12



60



18



**b.**

- 12 - PLACA PRETA - VARIANT
- 18 - 5000BRE - VOLANTE
- 24 - "O BALCÃO É O CORAÇÃO DA LOJA"
- 32 - 2 MESES EM 2 PÁGINAS
- 38 - SALÃO DE GENEBRA
- 56 - RETROVISOR
- 60 - QUEIMANDO BORRACHA



b.

**Diretor de planejamento:**

Fabio Lombardi  
fabio.lombardi@wepost.com.br

**Diretor de criação:**

Gabriel Cruz  
gabriel.cruz@wepost.com.br

**Diretor de arte:**

Pablo de Vivo  
pablo.noronha@wepost.com.br

**Jornalista responsável:**

Vinicius Boppré  
vinicius.boppre@wepost.com.br

**Jornalistas:**

Guilherme Torres  
guilherme.torres@wepost.com.br

Rafaela Putini

rafaela.putini@wepost.com.br

**Redator:**

Caio Anequini  
caio.anequini@wepost.com.br

João Fontoura

joao.fontoura@wepost.com.br

**Consultor editorial:**

Claudio Milan  
claudio.milan@wepost.com.br

**Gestão digital:**

Thiago Mancini  
thiago.mancini@wepost.com.br

**Equipe de arte:**

Amanda Haydê  
amanda.hayde@wepost.com.br

Bruna Geddo

bruna.geddo@wepost.com.br

Eduardo Vila Nova

eduardo.vilanova@wepost.com.br

**Fotógrafo:**

Eduardo Vila Nova  
eduardo.vilanova@wepost.com.br

**Equipe SK:**

**Diretor comercial:**

Gerson Prado  
gerson.prado@skautomotive.com.br

**Gerente de produtos:**

Alexandre Taioli  
alexandre.taioli@skautomotive.com.br

**Analista de Marketing:**

Michele Aveiro  
michele.aveiro@skautomotive.com.br



A WePost é especializada em branded content, search marketing e social media. A agência é resultado da expansão do núcleo de produção de conteúdo para marcas da Editora Novo Meio – empresa pioneira nesta modalidade no Brasil desde 1998. A união das especialidades da agência permite não apenas encontrar a audiência certa, mas falar exatamente aquilo que ela deseja. Para indivíduos e marcas a lei é a mesma: **seja interessante ou invisível.**

## Da redação

A sexta edição é um marco no projeto do Balconista S/A. Esta revista, acima de tudo, que conseguimos fazer funcionar um projeto pioneiro e inovador, cujo único e principal objetivo sempre foi contribuir com a formação e a carreira dos balconistas de autopeças do Brasil. E parece que, graças a você, a gente tem conseguido.

São seis revistas onde o personagem principal é você. Viajamos pelo Brasil para buscar histórias de pessoas que, graças a suas trajetórias, são um exemplo para todos os profissionais. Entrevistamos consultores, para discutir com você assuntos como economia e finanças, visitamos feiras de carros antigos e até conversamos com balconistas de outros países.

Nesta edição, temos o prazer de inaugurar a seção Painel, onde você terá espaço livre para fazer perguntas, enviar comentários e, principalmente, dar sugestões de melhorias ao projeto. Continue usando as redes sociais e os nossos contatos para dizer o que quiser. Antes de tudo, nosso projeto editorial tem como princípio atender aos seus interesses.

Além do Painel, nas páginas a seguir temos uma entrevista especial com um piloto de drift, que nos recebeu em sua oficina para contar as alegrias e as dificuldades de quem precisa mexer no carro o tempo todo. Por falar em oficina, a já tradicional seção Placa Preta recebe uma Variant alemã, modelo 1968, coisa rara de se ver por aí.

A revista que você tem agora nas mãos significa o fechamento de um ciclo e, acima de tudo, a abertura de novas perspectivas e projetos. Continue com a gente que teremos cada vez mais novidades e informações.

Boa leitura.

[www.balconistasa.com.br](http://www.balconistasa.com.br)

 /balconistasa



# JOGO RÁPIDO

Quem é você, balconista?



**Nome:** Paulo Afonso Guedes Damasceno, 35 anos, Itatiba, São Paulo

**O carro dos meus sonhos é:** Land Rover Discovery

**O que eu faço no tempo livre:** Natação

**A trilha sonora do trabalho:** Música gospel

**Sua loja de autopeças se chamaria:** Autopeças Já

**Ser um bom balconista é:** Ser honesto com o cliente



**Nome:** Sidnei Roberto Rosseto, 55 anos, Itatiba, São Paulo

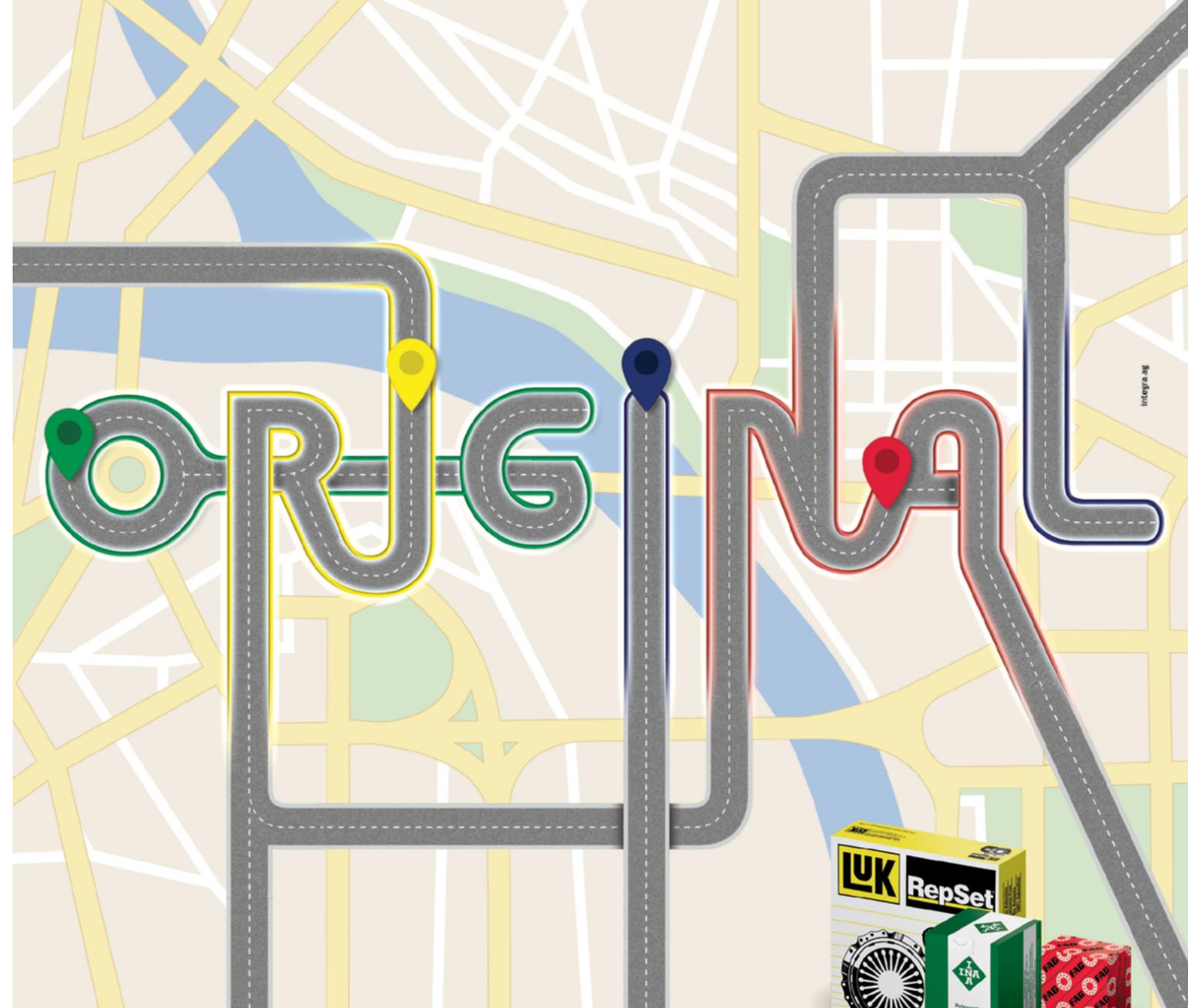
**O carro dos meus sonhos é:** Range Rover

**O que eu faço no tempo livre:** Ando de moto

**A trilha sonora do trabalho:** Música sertaneja

**Sua loja de autopeças se chamaria:** Atual Autopeças

**Ser um bom balconista é:** Ser compreensivo e ter conhecimento



## Equipamentos originais da Schaeffler, a direção certa para seus negócios.

Através de suas marcas LuK, INA, FAG e Ruville, a Schaeffler atende o mercado de reposição com a máxima eficiência, oferecendo equipamentos originais de fábrica das principais montadoras do mundo. São soluções completas para sistemas de motor, transmissão e chassi de veículos leves, pesados e agrícolas, desenvolvidos com alta tecnologia, dentro de rigorosos padrões de qualidade para garantir maior vida útil dos produtos e alcançar um destino certo: a sua satisfação.

0800 11 10 29 | [sac.br@schaeffler.com](mailto:sac.br@schaeffler.com)  
[www.schaeffler-aftermarket.com.br](http://www.schaeffler-aftermarket.com.br)

Faça revisões em seu veículo regularmente.



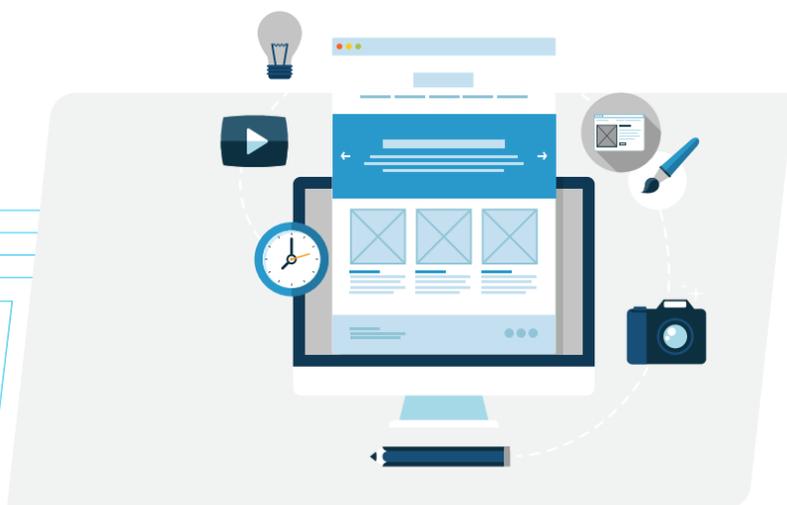
**SCHAEFFLER**  
AUTOMOTIVE AFTERMARKET

# PAINEL

## Um espaço para troca de ideia e informações

Na nossa última publicação, escrevemos um especial para ajudar o balconista Harry Barreto a entender as etapas necessárias para abrir o próprio varejo. Como essa revista é feita para você, gostamos da ideia e resolvemos criar a seção Painel,

para responder questões enviadas em nossas redes sociais. Aqui entra de tudo: dúvidas de gestão, mercado, peças, funcionamento e sugestões. Fique ligado nos primeiros conteúdos que preparamos e não deixe de participar:



**Helcio Augusto (Maranhão): Ovi dizer que existe um produto que coloca no motor para descarbonização sem precisar abri-lo. Essa informação procede?**

Hoje existe um líquido chamado Flush que remove borras, resíduos e vernizes do cateter e das paredes internas do motor, que causam a carbonização, mas ele é desaconselhado e ineficaz em motores que apresentam borras de óleo em estágio avançado de formação. O produto, que é aplicado no cárter antes da troca de óleo, é mais indicado para prevenir o problema ou para repará-lo quando em níveis baixos, permitindo que o motor trabalhe mais livre e com menos impurezas, aumentando a vida útil. Para a descarbonização é mais indicada a limpeza mecânica, em que se desmonta o motor. Vale lembrar que, para evitá-la, é bom ficar de olho na manutenção e qualidade do combustível.

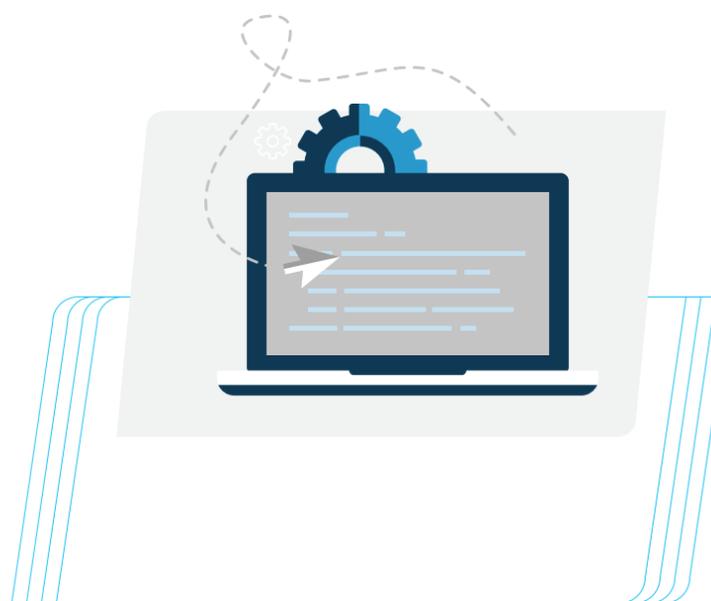
**Anderson Pinheiro (Rio de Janeiro): O câmbio automatizado é mais barato? Quais são os benefícios e custos de ter um carro com ele?**

Em relação ao câmbio automático, o automatizado é mais econômico. Isso porque, basicamente, seu funcionamento é mais simples, sendo mais parecido com o do câmbio manual, controlado por um módulo eletrônico e atuadores hidráulicos. Os benefícios são vistos principalmente em carros compactos,

onde o automatizado entra como uma opção mais barata, além de não aumentar o consumo de combustível e manter a potência do veículo. No entanto, os câmbios automáticos, mesmo tendo a manutenção mais cara, são mais duráveis e seguros.

**Régis Neves (São Paulo): Quem inventou a Sonda Lambda e com qual finalidade?**

A Sonda Lambda foi inventada pela empresa alemã Robert Bosch GmbH em 1976. Com o surgimento e expansão da injeção eletrônica foi identificada a necessidade de desenvolver um produto que indicasse a presença de oxigênio nos gases de escape, possibilitando o controle da quantidade de combustível a enviar para o motor. No mesmo ano de sua invenção a tecnologia foi utilizada em automóveis da Volvo, como o 240 e o 260, que foram exportados para a Califórnia, estado americano que possuía normas de controle para emissão de CO (monóxido de carbono).



**Rogério Magnus (Porto Alegre): Sobre a reportagem do Opalão 63, tem alguma coisa errada, pois o modelo só foi lançado no Brasil 6 anos depois.**

De fato erramos na nossa última edição, o Opala do Fernando é 1973 e não 63 como havíamos dito. No dia 19 de novembro de 1968 a Chevrolet iniciava no Brasil a produção do Opala, o primeiro nacional fabricado pela empresa. Até 1992 a produção do automóvel seguiu a todo vapor, chegando muito perto de 1 milhão de vendas, mas foi nesse ano que o sucessor Omega entrou no

mercado, encerrando essa história de sucesso. Até hoje o Opala é objeto de desejo de muitos, ficando, dessa forma, eternizado. Pedimos desculpas aos nossos leitores e ao Fernando e convidamos você para mandar a sua história com um Opala ou qualquer outro antigo. Vamos ficar muito felizes em conhecer!

# PLACA PRETA



Até aí, esse modelo circulou bastante pelas ruas brasileiras durante os anos 1960 e 1970. Entretanto, é o próprio dono quem explica o porquê de se estranhar o carro à primeira vista. "Essa aqui tem uma história interessante. É uma Variant 1600 alemã, ano 68, por isso tem muita gente que confunde. De semelhante com a nossa Variant, apenas o motor e a mecânica, tirando a suspensão, que já é outra. Todo o resto é completamente diferente: para-brisa, tamanho e desenho dos

vidros, linha lateral, carroceria, interior e etc", diz Luiz Miranda, gerente geral de um portal especializado em música.

O carro foi sinônimo de espaço quando lançado. Além do porta-malas dianteiro, existem também um bagageiro na parte de trás. O motor, horizontal, refrigerado a ar, e mais baixo que o normal, já que a ventoinha é fixada diretamente no virabrequim, fica dentro do bagageiro, liberando muito espaço.

## Espírito alemão



Em uma noite dedicada à mitológica Kombi, a última coisa que se espera é ter sua atenção roubada por um outro veículo. No entanto, foi exatamente isso que aconteceu durante o desfile do utilitário mais antigo do Brasil. Entre mais de 300 modelos da perua, um carismático "baixinho", estacionado no Sambódromo do Anhembi, se destacava. De início, quem olha pode confundir com um Volkswagen TL, ou um Passat 1ª geração. Os mais leigos, inclusive, podem até arriscar que se trata de uma Brasília. Porém, o placa preta dessa edição foi tão marcante em sua época que até hoje seu nome está nos modelos wagon da montadora alemã: uma Variant.



Dono do carro há dois anos e meio, Luiz afirma que ainda precisa de muito tempo para completar o processo restauração. "Já mudei muita coisa, mas, olhando para os detalhes, sempre penso que pode melhorar. Quando peguei tava rebaixado, com umas rodas de tala larga, bem diferente mesmo. Eu curto uma linha mais autêntica. Fora isso, preciso fazer funilaria, trocar para-choque e tapeçaria, cromar, tirar uns amassadinhos, trocar os frisos e, principalmente, quero voltar para cor original. Esse azul é muito esverdeado. A cor original é mais sutil, parecida com azul diamante ou, como o pessoal fala, azul calcinha", brinca o dono. Mas toda essa exclusividade tem um preço. Para conseguir as peças do modelo Type 3, como é conhecido na Alemanha, Luiz apela para os Estados Unidos, onde o veículo chamado de "Squareback" fez muito sucesso. "É muito complicado conseguir algumas partes. Como o motor é igual ao da Variant nacional, muita coisa



você encontra. Agora, suspensão e acabamento só em sites especializados. Por sorte, os americanos adoram esse carro e, por isso, fabricam até hoje peças de reposição. O Brasil não é uma opção já que é praticamente impossível achar um desses em bom estado."

Por isso mesmo, Luiz diz que teve muita sorte em encontrar o modelo. "É um carro que não dá pra ficar procurando, tem que pegar o primeiro que aparecer. Eu brinco dizendo que não conheço o pedigree dele, nem tenho certeza como chegou no país. Acredito que foi algum funcionário da embaixada, já que esse tipo de importação era muito comum", finaliza.



Dono também de um Karmann Ghia 1964, Luiz não pensa em vender suas relíquias. "Não quero vender. Sempre gostei muito de Volkswagen e sempre quis ter uma Variant alemã. É engraçado, na minha família dizem que carro tem que ser prático, e que carro bom é carro zero. Desde criança sempre pensei ao contrário. A pegada tem que ser de diversão, já que carro antigo não é nem um pouco prático. Mas, no fim, paixão é paixão".

# Ser multiespecialista está em nosso DNA.

Multiespecialista no segmento. Especialista em cada peça.

A Valeo Service é multiespecialista em todas as frentes da reposição automotiva. É multiproduto, com 14 categorias para linha leve e 11 para linha pesada, cobrindo todas as necessidades de acessórios, colisão, manutenção e reparação.

É multicanal, assegurando a chegada destes produtos a sua revendedora via distribuição tradicional, moderna e linha pesada.

É multiterritorial, estando presente em mais de 120 países nos 5 continentes.

## Produtos

- Climatização
- Chave de Seta
- Embreagens
- Gerenciamento de Motores
- Iluminação
- Palhetas
- Sistema Elétrico
- Sistema Térmico
- Linha Pesada



## Estrutura Valeo

### Grupo Valeo

- 78.500 Colaboradores
- 29 Países
- 133 Plantas Industriais
- 15 Plantas Dedicadas ao Mercado de Reposição - Valeo Service
- 50 Centros de Pesquisa e Desenvolvimento

### Valeo Service

- 30 Centros de Distribuição
- 1 Centro de Tecnologia
- 120 Países Comercializam seus Produtos

[www.valeoservice.com.br](http://www.valeoservice.com.br)

Automotive technology, naturally



EM 1973, NOS ESTADOS UNIDOS, UM VARIANT  
NOVO CUSTAVA CERCA DE US\$ 3.000

# Sooobre

Volante



## História

Por incrível que pareça, os primeiros veículos não tinham volante. Eles eram controlados por uma alavanca, que funcionava como um leme de barco. O Benz Patent-Motorwagen, por exemplo, conhecido como primeiro veículo do mundo, usava esse sistema de direção. Somente em 1894, inspirado em um timão de navio, que o piloto francês Alfred Vacheron adaptou um volante em um modelo da Panhard para participar da corrida entre as cidades de Paris e Rouen. Logo depois, o britânico Arthur Krebs desenvolveu o equipamento em série, e o volante logo estava em todos os carros.



## Você sabia?

O volante de um carro de F1 é basicamente o centro de operações do piloto. São mais de dez botões que controlam cerca de quarenta funções entre mudanças na aerodinâmica do carro, comunicação com a equipe, regulagem do motor, e até mesmo água para matar a sede durante a corrida.

## Como funciona?

Na direção mecânica, onde não existe assistência, o sistema mais comum é o de cremalheira e pinhão. Essas duas peças são fixadas em um tubo de metal, com as extremidades da cremalheira saindo pela lateral desse tubo, e ligadas na roda por um terminal de direção. Já o pinhão é fixado na árvore de direção, que está acoplada ao volante. Ao girar o volante, o pinhão movimentará a cremalheira, que direciona o sentido das rodas.



## O fim dos volantes?

Hoje, o Lexus RX 450h, veículo que recebeu tecnologia da Google para dirigir sozinho, já circula em áreas limitadas de quatro cidades americanas. Como não tem motorista, o modelo autônomo dispensa o volante. Outras montadoras já apresentaram diversos carros conceito que abandonaram a peça para ganhar espaço. Recentemente, a gigante das buscas foi até o congresso dos Estados Unidos pedir pela liberação do veículo inteligente nas estradas. Se isso acontecer, pode ser o começo da extinção dos volantes.

## Volantes alternativos

Muitas montadoras já tentaram, sem sucesso, substituir os volantes por tecnologias alternativas. Mesmo funcionando na prática, os consumidores não se sentiam seguros com a inovação. A Ford, por exemplo, criou o "Wrist-Twist", dois pequenos volantes montados numa junta ligada à coluna de direção, que podiam ser controlados por apenas um dedo. Os modelos Mercury e Thunderbird foram usados nos testes. A GM por sua vez instalou puxadores em um Oldsmobile 1961, que também não cativaram o público.

# 8 ou 80

Segundo levantamento feito em 2014, apenas 13% dos consumidores compram carros novos com direção mecânica. Todo o restante já opta pela famosa direção assistida, na maioria das vezes, hidráulica ou elétrica. No entanto, existem diferenças entre os dois sistemas que podem pesar

na hora da escolha. Uma, por exemplo, precisa de manutenção pelo menos uma vez por ano. Já a outra pode dar muita dor de cabeça em caso de pane elétrica. Mas também existem vantagens que, inclusive, podem facilitar muito a forma de guiar e estacionar. Confira:

## Direção Hidráulica

- Uma bomba hidráulica e uma válvula fazem um óleo circular dentro da caixa de direção que, normalmente, é do tipo pinhão e cremalheira.
- Para funcionar, precisa de fluido, mangueira, correia e polias.
- Necessita de manutenção periódica, com troca de óleo a cada 50 mil quilômetros. Outro problema recorrente é a baixa pressão na caixa de direção, causada por vazamentos nas mangueiras.
- Consome mais combustível e desperdiça potência do carro, já que usa o motor para funcionar.

## E a eletrohidráulica?

Basicamente, a direção eletrohidráulica é um sistema hidráulico com motor elétrico. A bomba é movida por uma central eletrônica, diferente do sistema convencional, onde o que aciona a peça é o próprio motor do carro. É preciso ficar atento a qualquer sinal de vazão, já que essa tecnologia também usa óleo. Um dos problemas é que o motor elétrico trabalha constantemente, o que provoca um maior consumo do sistema elétrico do veículo. Em caso de pane, o volante se adapta ao ocorrido, e a direção fica mais pesada.



## Direção Elétrica

- O volante fica mais leve graças a um motor elétrico que auxilia os braços da direção, e um sensor que analisa os movimentos do piloto.
- É mais prático, pois dispensa outras peças para funcionar.
- Não precisa de manutenção, apenas em caso de pane elétrica. Se isso ocorrer, a direção fica mais dura, mas ainda é possível dirigir.
- Por ser independente do motor, não perde potência e, além disso, é mais sustentável, já que consome menos combustível e não usa óleo.

## A boa e velha direção mecânica

Conhecida como direção manual, ela não conta com nenhum tipo de assistência. Por isso é de longe a mais pesada para dirigir e, principalmente, fazer balizas. Para se ter ideia, um cálculo aponta que dirigir um veículo com direção mecânica por um ano, durante uma hora por dia, pode emagrecer 2 kg, devido à força exigida para movimentar o volante. Entre os tipos de caixa de direção estão a com setor e rosca sem fim, a com pinhão e cremalheira e a que possui rosca sem fim e esferas recirculantes.

# O PODER DO COMEÇO E A ARTE DE EMPREENDER

Todo empreendedor de sucesso cometeu erros e encontrou inúmeros obstáculos durante a trajetória para atingir seus objetivos e crescer. Muitos dos grandes comércios, com seus altos índices de vendas, começaram pequenos e apenas na ideia de uma pessoa que era julgada como sonhadora pelos outros. Por isso, separamos alguns casos inspiradores brasileiros de sucesso para você motivar seu espírito empreendedor.

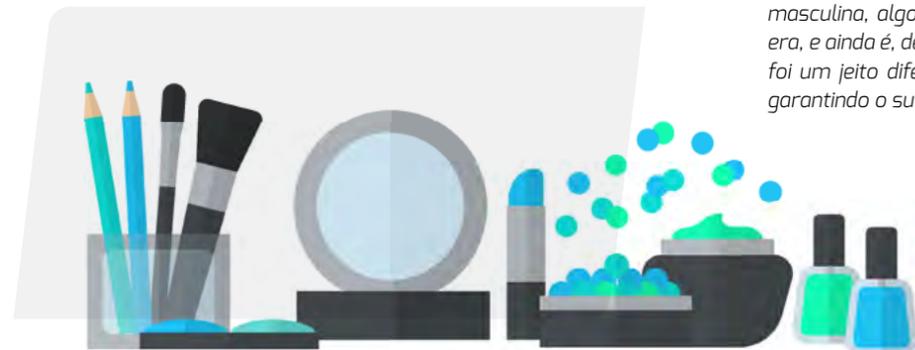


## Pão de Açúcar:

Tudo começou em 1948 com uma doceria fundada pelo imigrante Valentim dos Santos Diniz, que a nomeou como Pão de Açúcar em homenagem à primeira paisagem que viu ao chegar no Brasil. Com o lucro da loja, Valentim decidiu expandir os negócios e abriu o primeiro supermercado. Pouco a pouco o negócio familiar se transformou na maior rede varejista do país com 2100 lojas. Só em 2013, já com 65 anos de história, que os Diniz passaram as rédeas para o gigante grupo francês Casino.

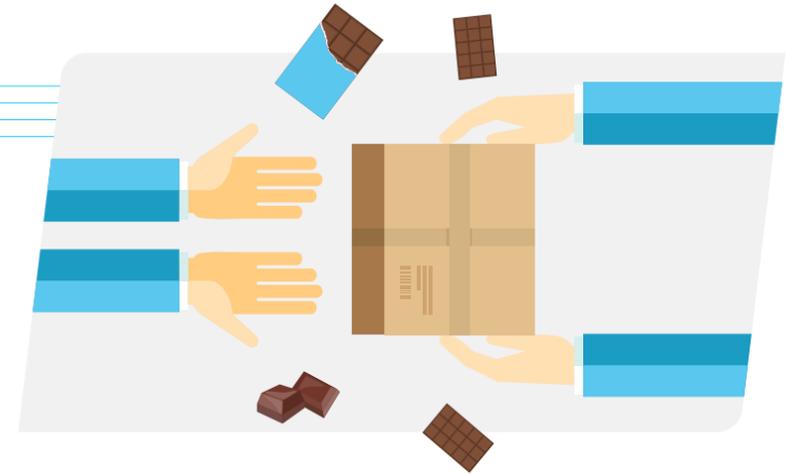
## Natura:

Em um Fusca, meados de 1969, nascia a primeira fábrica da Natura. Eram sete funcionários que, estacionados na rua Oscar Freire, se revezavam para produzir em pequena escala os itens da marca. O conceito que sempre norteou os sócios foi o de inovar, e, 10 anos depois de seu surgimento, eles criaram uma linha masculina, algo totalmente novo para os padrões. Cada produto era, e ainda é, desenvolvido sob a ideia do "Jeito Natura" de ser, que foi um jeito diferente de falar com consumidores e vendedores, garantindo o sucesso até hoje.



## Cacau Show:

Em 1988, o jovem Alexandre Costa recebeu 2 mil encomendas de ovos de páscoa, mas, de última hora, o fornecedor disse que não poderia entregar. Na cozinha de sua casa ele teve que se virar para entregar todas as encomendas em tempo, e fez os ovos, sem nenhuma experiência, um a um. Ali nascia a Cacau Show. O menino começou a vender de porta em porta e inaugurou nos anos 2000 a primeira loja física. Em apenas 8 anos a marca se tornou a maior rede de chocolates finos do mundo, com mil lojas espalhadas pelo Brasil.



## SEDI:

Edivan Costa não via muitas perspectivas quando, ainda criança, em sua casa na favela, alimentava o sonho de ser um jogador de futebol bem sucedido. Aos 19, o garoto foi trabalhar como office boy para ajudar a família, em muito pouco tempo foi promovido a tesouraria, e as promoções não pararam. Um dia ele recebeu um desafio: conseguir 32 alvarás de funcionamento que a empresa tentava conseguir há meses. Em 29 dias ele apareceu com a tarefa cumprida e com a decisão de empreender. Assim nasceu a SEDI, uma das maiores empresas do ramo de regularizações, atendendo mais de 2 mil estabelecimentos.



*“O BALCÃO  
É O CORAÇÃO  
DA LOJA”*





## Edivandro conta como se tornou um balconista disputado pelas lojas de autopeças

São vários lances de escada para chegar até o último andar da Autopeças Santa Rita, que fica no bairro de José Walter, em Fortaleza. Ali, no espaço onde é possível ver toda a vizinhança, são realizadas também as palestras organizadas para balconistas e mecânicos, além, é claro, dos churrascos e festas de confraternização. Antes de começar a contar sua história e se preparar para a sessão de fotos, Edivandro nos explica, apontando para os azulejos muito brancos do piso, que essa é uma das lojas mais organizadas que ele já trabalhou. "É por isso que tem dado muito certo." Assim ele começa a contar sua trajetória que já alcança quase 3 décadas.

Aos 16 anos, na loja de autopeças de sua tia, trabalhava ajudando a receber o material que chegava sem deixar de observar tudo ao redor. Primeiro foram os estoquistas, que ele analisou atentamente até conseguir um espaço por lá, onde aprendeu muito. "Lá no estoque tinha um pessoal mais velho que me ensinou bastante, mas eu era muito interessado. Quando chegava a peça, eu pegava e estudava, ia até o catálogo para saber de que carro era, como funcionava. Quando chegava alguém no balcão, eu já sabia onde estava."

Até chegar ao balcão levou um tempo. Passou pelo almoxarifado, pelo caixa e foi auxiliar de vendas. Mas quando a coisa toda começou, os convites começaram a chegar e Edivandro passou a ir mais longe. "Fui convidado para trabalhar no Grupo Feijão, que era o mais forte do ramo de autopeças por aqui. Era o sonho de todo vendedor trabalhar lá", explica. Isso porque, segundo ele, o Grupo era uma espécie de escola para quem quisesse levar a vida entre as peças. Foram mais de 7 anos ali até novos desafios surgirem.

"Pouco depois de eu ter saído, recebi um convite para trabalhar numa empresa que, conforme o dono me disse, estava vendendo só 600 reais", conta. Desafio aceito, o trabalho foi iniciado, as ligações foram feitas e os números começaram a aumentar. Quinze mil, vinte mil. "Sabe qual é o segredo? Eu conheço o cliente. Eu conheço o povo do Ceará e eles não conheciam. Aqui ainda se usa muito vender na confiança, facilitar o pagamento, parcelar, mas se você não é daqui, não sabe lidar com isso".



*"Sabe qual é o segredo? Eu conheço o cliente. Eu conheço o povo do Ceará."*



Mas conhecer o cliente, para o Edivandro, vai muito, muito além de saber negociar com ele. Para o balconista, a proximidade é tanta que você passa a reconhecer o tom de voz e o humor do cliente e pode pensar numa maneira melhor de atendê-lo naquele dia. Quer um exemplo? "Uma vez, um cliente que comprava sempre com a gente, muito brincalhão, ligou e eu notei que ele estava meio calado, cabisbaixo e perguntei se ele estava bem. Foi aí que ele me disse que o irmão tinha sofrido um acidente. Fiquei triste por ele e percebi como é importante você conhecer bem as pessoas para saber como tratar em cada situação", diz.

*"Tenho orgulho da minha profissão e do lugar onde cheguei."*



E esse conhecimento, essa noção do trato com o cliente é uma das coisas que mais orgulha o Edivandro quando fala sobre sua profissão. "O reconhecimento, de chegar nos lugares, nas palestras e ser lembrado por outras pessoas do ramo deixa muito feliz. Tenho orgulho da minha profissão e do lugar onde cheguei." Com exatos 28 anos de profissão, sabe que o segredo para esse reconhecimento pode ser resumido poucas palavras: curiosidade e conhecimento.

"Você precisa perguntar tudo para o cliente para evitar erros. E é importante também saber que não se deve nunca dizer 'não'. O cliente já tem um problema e não quer outro. O balcão é o coração da loja. É ali onde começa todo o relacionamento com as pessoas. E precisa começar bem, não é?"

b.



# HISTÓRIA DAS MARCAS QUE VOCÊ VENDE

Conheça a história da ZF, que completa 100 anos de tradição e comemora a recente incorporação da TRW Automotive, alcançando o 2º lugar no ranking de empresas fornecedoras de peças automotivas em todo o mundo. Confira:

**1915**

No dia 20 de agosto as empresas Luftschiffbau Zeppelin GmbH e a Max Maag Zahnradfabrik fundam, em Friedrichshafen, na Alemanha, uma sociedade com o objetivo de produzir engrenagens e transmissões para aeronaves, veículos e barcos motorizados.

**1984**

A ZF adquire 51% de participação no grupo Lemförder, passo decisivo para a ZF se tornar sistemista no segmento de transmissão e tecnologia de chassis.



**2003**

O Grupo ZF compra o restante das cotas de participação na ZF Lemförder Metallwaren AG.



**2015**

A ZF comemora seu 100º aniversário e incorpora a fornecedora Americana TRW Automotive Holdings Corp, tornando-se o 2º maior fornecedor de peças automotivas no mundo. No mesmo ano da integração a nova organização apresenta um carro inteligente para a mobilidade urbana, totalmente elétrico, zero emissão e extremamente ágil projetado para livrar o motorista de situações estressantes como estacionar o carro. A união das duas empresas demonstra enorme potencial de interação inteligente entre chassis, driveline e sistema de assistência ao motorista.



**1958**

Em São Caetano do Sul, Brasil, é inaugurada a primeira unidade de produção da ZF fora da Alemanha, destinada a fabricação de engrenagens e transmissões para a indústria automobilística.



**2001**

Aquisição da Mannesmann Sachs AG e integração no Grupo ZF.



**2012**

Fornecimento da primeira transmissão manual de sete marchas no mundo baseada em um câmbio com dupla embreagem.

**2013**

Produção em série da primeira transmissão automática de nove marchas do mundo para veículos de passeio com motor transversal dianteiro.



**1918**

A ZF orienta seu foco para o setor de automóveis após a 1ª Guerra Mundial.

# 2 MESES EM 2 PÁGINAS

Um painel para você entender o que está acontecendo no mundo .



## Impeachment

Com 367 votos a favor, o processo de impeachment contra a presidente Dilma Rousseff passou da Câmara para o Senado. Entre os senadores, 55 a favor venceram os 22 contrários e levaram a instauração do processo de impedimento, que implicou o afastamento de Dilma por até 180 dias. O vice-presidente Michel Temer assumiu como interino até o encerramento do processo e agora a defesa

começa a se articular. Nos primeiros dias de mandato interino, Temer, com o corte de ministérios, a ausência de mulheres ministras e outras decisões, causou polêmicas e polarizou ainda mais o povo brasileiro. Dessa maneira a instabilidade continua e nunca sabemos o que acontecerá no dia seguinte.



## Cunha afastado

O deputado Eduardo Cunha foi afastado da presidência da Câmara por decisão do Supremo Tribunal Federal. É a primeira vez que isso acontece desde a redemocratização do país, ou seja, desde a ditadura. O ministro Teori Zavascki entendeu que o deputado deveria ser suspenso de suas funções para assegurar as investigações da Lava Jato contra ele, entretanto, isso não é, necessariamente, definitivo. Agora a função de Cunha passa a ser exercida pelo vice-presidente da casa, o deputado Waldir Maranhão, que, sem sucesso, tentou suspender o processo de impeachment sob o argumento de inconstitucionalidade na votação. Até o final do julgamento Eduardo Cunha continua suspenso.

## Inauguração de Belo Monte

Foi inaugurada a usina de Belo Monte, a maior 100% nacional e terceira maior do mundo. Localizada no município de Altamira, sudoeste do Pará, ela terá carga suficiente para atender 60 milhões de pessoas em 17 estados. A usina foi leiloada em 2010 por quase R\$ 26 bilhões para a empresa Norte Energia S.A. que afirma que, até 2019, Belo Monte estará em pleno funcionamento. A inauguração reacendeu as discussões sobre a usina, que foi julgada por muitos como um crime ambiental e social, pela quantidade de terras inundadas e pessoas que perderam suas casas. As opiniões ficam bastante divididas sobre esse assunto, e a maioria das pessoas não vê motivos para comemorar.



## Produção de veículos

A Anfavea divulgou que, em comparação ao mesmo período do ano passado, a produção de carros, comerciais leves, caminhões e ônibus caiu 27,8% no primeiro trimestre de 2016. O resultado foi o pior desde 2003, que só não foi mais dramático porque as vendas para fora do Brasil tiveram uma recuperação de 24%. Um reflexo disso foi o nível de empregos da indústria automotiva, que também segue em declínio. Estima-se queda de 0,5% na produção e 7,5% nos licenciamentos, mas, mesmo com essa crise, os investimentos foram mantidas pelas associadas como a Mercedes-Benz.



QUEM BRILHOU



## Luiz Ruffato

Escritor brasileiro renomado sagrou-se vencedor do Prêmio Internacional Herman Hesse 2016 pelo conjunto de sua obra publicada. Conhecido por livros como Eles Eram Muitos Cavalos e Estive em Lisboa, Ruffato vai ser contemplado com o valor de 20 mil reais, que vai dividir com o tradutor de sua obra, o alemão Michel Kleger. É a primeira vez que um brasileiro sai campeão da competição, uma grande vitória para o nosso país



## Eryk Rocha

Com o documentário Cinema Novo, Eryk Rocha, filho de Glauber Rocha, venceu o prêmio Olho de Ouro, em Cannes. O filme, sétimo na carreira do diretor, retrata o movimento artístico que surgiu no Brasil entre os anos de 1960 e 1970, tendo como protagonista seu próprio pai, diretor de filmes icônicos na história do cinema brasileiro como Deus e o Diabo na Terra do Sol e Terra em Transe.

# Amortecedor Cofap: A qualidade que faz a diferença.



Líder de mercado há mais de 60 anos, os amortecedores Cofap são desenvolvidos com a mais alta tecnologia de suspensão veicular e possuem a maior cobertura de frota do mercado nacional.

Na hora da troca, ofereça sempre a melhor solução ao seu cliente.

Indique os amortecedores Cofap.

Afinal, se é Cofap é de confiança no mundo inteiro!



Faça revisões no seu veículo regularmente.

[mmcofap.com.br](http://mmcofap.com.br)



 **cofap**

# FATOS E BOATOS

**NSK**

De acordo com empresas do setor de blindagem, esse segmento deve ter uma procura 20% maior em 2016. Justamente por isso, o preço do serviço está cada vez mais baixo. Por ser um item de segurança, é bom ficar atento para saber quais são os cuidados necessários ao optar por um carro blindado.

## FATOS:

### O peso do blindado pode prejudicar a suspensão, freio e pneu do veículo

É bom evitar buracos, guias, valetas e lombadas. Esses impactos podem provocar torções na carroceria, causando rangidos e barulhos indesejáveis. Lembre-se que carros blindados podem ficar 200 kg mais pesados.

### O peso do vidro pode prejudicar os sistemas internos

Por serem pesados, o ideal é não abaixar os vidros do carro blindado. Isso danifica os mecanismos que o sustentam. Além disso, fechar a porta com o vidro entreaberto pode trincá-lo.

### O Sol pode provocar bolhas no vidro

Durante a blindagem, o vidro é intercalado por policarbonato. Com o aquecimento, bolhas de ar surgem e prejudicam a transparência e a resistência. Por isso, evite estacionar o blindado no sol.

## BOATOS:

### Existe apenas um tipo de blindagem

Na verdade, existem diversos níveis de blindagem, que protegem de diferentes tipos de munições e armamentos. O primeiro nível abrange os calibres 22 e 28, além de ataques com pedras e bastões. Porém, o nível mais comum no mercado brasileiro é o III, que protege dos calibres já citados e, ainda, da pistola 9 milímetros e da Magnum 357.

### É possível blindar o pneu

É possível proteger as rodas com peças de aço, porém, não existe blindagem de pneu. Essa proteção na roda permite dirigir por alguns quilômetros em caso de ataque, até que o motorista chegue em algum local seguro.

### Blindado não requer manutenção

Muito pelo contrário. É importante ficar atento à manutenção preventiva indicada pela blindadora. Esse é o único modo para ter certeza que sua blindagem continua resistente.

NSK. HÁ 100 ANOS DEFININDO O FUTURO EM MOVIMENTO.



A NSK produz rolamentos automotivos de alta qualidade, tecnologia e confiança, tornando-se uma das grandes parceiras da indústria automotiva. Com 65 fábricas e 14 centros tecnológicos espalhados por todo o mundo, a NSK está comemorando 100 anos de atuação neste ano.

No ano de seu aniversário, a NSK lança também sua nova visão: transformar ideias em movimento para oferecer soluções além da imaginação.



Leia com seu celular e acesse nosso site.

# SALÃO DE GENEBRA 2016

O Salão de Genebra é conhecido por trazer os lançamentos extravagantes de superesportivos de centenas de milhares (às vezes milhões) de dólares. Assim foi na edição desse ano, que comemorou o 86º aniversário, que trouxe novidades de marcas renomadas, como Bugatti, Ferrari e Lamborghini, além dos pequenos, mas luxuosos, fabricantes. A inovação de 2016 foi a exibição de uma tendência mundial de um segmento que cresce cada vez mais, dos SUVs, com lançamentos da Toyota, Audi e Volkswagen, mas quem brilhou mesmo foram os superesportivos.

*Confira os destaques que foram apresentados lá na Suíça durante os 10 dias de evento:*



## BUGATTI CHIRON:

Sucessor do legendário Vyrón foi uma das principais estrelas que desfilaram no Salão. O superesportivo, com seus quase 1500 cavalos, acelera de 0 a 100 km/h em apenas 2,5 segundos, e tem uma impressionante velocidade máxima de 420 km/h. Quem quiser ter um desse, que será produzido em uma pequena escala de 500 unidades, precisará gastar R\$ 10,2 milhões, precinho bem salgado.



## FERRARI GTC4 LUSO:

A marca italiana trouxe a sucessora da FF, que será o primeiro modelo da montadora com tração nas quatro rodas e capacidade de quatro passageiros. O nome do carro foi inspirado nos veículos de corrida dos anos 1960 e traz um sistema com as quatro rodas direcionais. O motor é um V12 de 6,3 litros, naturalmente aspirado, além dos 690 cavalos e 71,1 kgfm de torque.



## LAMBORGHINI CENTENARIO:

Item de comemoração dos 100 anos de nascimento do fundador da marca, Ferruccio Lamborghini, o Centenário foi baseado no modelo Aventador. O motor é um V12, com bem mais potência e são 20 cv a mais que o esportivo de série, totalizando 780. O carro acelera de 0 a 100 km/h em 2,8 segundos, com uma velocidade máxima de 337 km/h. Se você ficou tentado a comprar é bom saber que vai ter que desembolsar 1,9 milhões de dólares, além de ter que entrar em uma disputa para adquirir uma das raras 40 unidades.





#### MASERATI LEVANTE:

O novo SUV da Maserati tem como principais atributos o conforto e a tecnologia. O Levante, tem um motor gasolina V6 twin-turbo de 3,0 litros com 350 cv ou 430 cv, mas o que mais chama atenção é o interior do carro, feito com material da mais alta qualidade e sistema Maserati Touch Control. Além disso, o teto panorâmico dá um charme incrível para quem tiver o prazer de dar um passeio nesse SUV.



**APP TECFIL,**  
A QUALIDADE DA MARCA  
LÍDER EM FILTROS, A UM  
TOQUE DE VOCÊ.

Baixe agora o aplicativo Tecfil e tenha acesso ao nosso Catálogo de Aplicações completo direto do seu smartphone.

Aplicativo gratuito, disponível para Android, IOS e em breve Windows Phone



Ainda não 😞 09:36

Você já baixou o App Tecfil? 09:33 ✓

Então baixe agora, ele traz a linha completa de filtros Tecfil em uma consulta simples e rápida e está disponível para Android, IOS e em breve para Windows Phone. 09:38 ✓

#qualidadelider

Filtros  
**Tecfil**  
A qualidade que é líder.

www.tecfil.com.br - 0800 11 6964

# MAGNETI MARELLI EXPANDE NA CHINA

Neste ano, a Magneti Marelli comemora 20 anos de atuação no mercado chinês, que, só em 2015, produziu um volume superior a 24 milhões de veículos. No início, em 1996, as operações da empresa aconteciam em Guangzhou e eram direcionadas às atividades relacionadas a sistemas eletrônicos. Hoje, a Magneti chega à Xangai, onde inaugura sua nova sede para hospedar as equipes dedicadas a funções administrativas e comerciais das divisões Powertrain, Iluminação Automotiva, Sistemas de Exaustão, Suspensões e pós-venda. Saiba como será a atividade por lá:



## 1 | O MERCADO

Nos últimos anos, o interesse do mercado chinês por sistemas híbridos e propulsão elétrica tem registrado forte crescimento, com volume de produção de aproximadamente 170 mil exemplares desse tipo de sistema em 2015. Para este ano, a estimativa é de crescimento de 49%.



## 2 | PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

Do total da área de 22 mil metros quadrados, 6.500 são dedicados a área de pesquisa e desenvolvimento, que acomodará cerca de 550 pessoas até o final deste ano, dentre as quais 350 são engenheiros e técnicos.



## 3 | LABORATÓRIO DE ILUMINAÇÃO

O laboratório para desenvolvimento das tecnologias de iluminação ocupará 1.500 metros quadrados e terá como foco os campos da ótica, eletrônica, simulação térmica e ensaios de homologação e validação de produto.



## 4 | A META

Para Pietro Gorlier, CEO da Magneti Marelli, o investimento realizado pretende reforçar ainda mais a presença da empresa na China, oferecendo maior flexibilidade, eficiência e capacidade de resposta no apoio do desenvolvimento local de soluções tecnológicas.

POWERED BY:



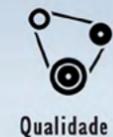
PENSAMOS FORA DA CAIXA PARA TRAZER  
A **SOLUÇÃO COMPLETA** DENTRO DELA!



## Novos Kits Dayco com bomba d'água



Substituindo todo o sistema de transmissão de força pelo Kit Dayco com bomba d'água você garantirá maior confiabilidade, segurança e qualidade.



Qualidade



Segurança



Economia

MOVE FORWARD. ALWAYS.™  
www.dayco.com

**DAYCO**®

b.

O VAREJO DE AUTOPEÇAS MOVIMENTA 25  
BILHÕES DE REAIS POR ANO NO BRASIL

# ZONA VERDE

Pensar em sustentabilidade no universo automobilístico não é só pensar no que é ecológico em termos de produção, mas também nas ações direcionadas para ajudar o meio ambiente depois que os carros já estão circulando nas ruas. Nesse sentido, a noção de compartilhamento está cada vez mais presente na maneira como nos relacionamos com a mobilidade urbana, gerando um crescimento grande de plataformas que trabalham segundo conceitos como dividir e emprestar, para diminuir o número de carros nas ruas e, conseqüentemente, a poluição, o trânsito e outras situações decorrentes do acúmulo de automóveis.

Confira como funcionam algumas dessas plataformas:



## FLEETY

É um site que conecta pessoas que precisam de carros por pequenos períodos de tempo com motoristas que querem disponibilizar seus veículos para uma espécie de aluguel. O anunciante preenche um cadastro com o RENAVAL, fotos e uma descrição e a pessoa que precisa alugar coloca as especificidades para encontrar o carro ideal para suas necessidades. Depois os motoristas combinam um local e horário para retirada e devolução do veículo e o preço. A plataforma disponibiliza seguro em todas as transações, além de analisar as carteiras de motoristas e históricos de todos os envolvidos.



## BLA BLA CAR

É a melhor opção para quem quer viajar com conforto e pagando pouco. Por lá é possível buscar pessoas que estejam indo para o mesmo destino que você, definindo ponto de encontro, condutor e data de ida e volta. A reserva é feita on-line, assim como o contato entre condutor e carona, que podem tirar dúvidas, conferir minibiografias para conhecer melhor o companheiro de viagem, ver avaliações e fotos de trajetos anteriores e avaliar uns aos outros ao final da viagem. A ação da companhia que convidava um usuário a viajar para o Rio de Janeiro com o cantor Seu Jorge foi um sucesso.

## UBER POOL

O aplicativo, envolvido em muitas polêmicas, lançou, recentemente, a opção Pool aqui no Brasil. A modalidade permite que os funcionários dividam a corrida caso estejam indo para lugares próximos. Para usar, basta adicionar o local de saída e o destino, quantos lugares no carro, em um máximo de até duas pessoas, marcar a opção de dividir, a partir daí o próprio app seleciona os outros usuários, divide o valor e mostra o melhor trajeto. Além de sair 40% mais barato, a opção ainda diminui a quantidade de carros na rua, já que pessoas que estão indo para o mesmo lugar deixam de usar carros diferentes. O tipo Pool corresponde a 20% de todas as corridas feitas na plataforma no mundo.



## BEEP ME

Ele funciona de uma maneira muito similar ao Uber Pool, mas não existe o intermédio de uma empresa e o serviço não é feito por pessoas específicas, mas sim por motoristas normais. O que acontece nessa plataforma é que durante o trajeto diário o dono do carro pode disponibilizar lugar no seu carro para alguém que esteja indo para a mesma direção, dividindo os custos e também diminuindo o número de veículos na rua, contribuindo para um trânsito mais fluido. Lá é possível avaliar perfil, avaliações e histórico de corridas. Além de ajudar o meio ambiente ainda é um jeito de se locomover com companhia, conforto e economizando.

# DO RO TY

a balconista do futuro



Algumas das novidades posso adiantar, como, por exemplo, o aplicativo próprio da minha loja. Depois de indicar tantas plataformas tentei fazer um compilado das melhores partes delas e criei um aplicativo com loja virtual, sistema de pontos para promoções personalizadas, banco de dados e muitas outras coisas. Além disso, teremos por aqui uma impressora 3D para construir na hora peças personalizadas, projeção holográfica para mostrar como funciona cada um dos itens e máquinas para testar o desempenho dos produtos. Quero colocar à disposição dos meus clientes e balconistas o máximo de recursos para boas experiências de compra e venda.

Enquanto escrevo essa mensagem para vocês já fui requisitada pelo menos umas três vezes, tudo por causa da semana de inauguração. O telefone está tocando incessantemente, por isso chegou a hora de me despedir para resolver as pendências do meu novo cargo de proprietária. Foi muito bom poder compartilhar todas essas informações do futuro, que está ficando cada vez mais perto, com vocês. Cada coisa que dividimos vai me ajudar na gestão da Doroty Autopeças. Quando criarem uma máquina do tempo não esqueçam de vir me visitar e, quem sabe, fazer parte da minha equipe!

Muitas coisas mudaram até chegarmos em 2040, mas em todos esses anos de balcão uma coisa sempre permaneceu: minha vontade ter um varejo para chamar de meu. Agora, caros colegas de profissão, posso dizer com muito orgulho que estou abrindo as portas da Doroty Autopeças. Pensei muito a respeito, uni minha experiência às dicas de como empreender da última edição dessa revista e me planejei bastante para poder, finalmente, estar à frente do tão sonhado negócio próprio.

Agora terei algumas responsabilidades a mais e meu tempo para escrever para vocês ficará escasso (estamos em 2040, mas os dias ainda têm apenas 24 horas, qualquer dia desses alguém aparece com uma invenção para resolver isso). Já calculei tudo, meu investimento inicial, meu capital de giro, os impostos e estudei alguns dos meus futuros concorrentes para saber mais sobre como terei que trabalhar. Daqui para frente resta muito trabalho, descobertas e torcida para o sucesso desse empreendimento. Posso contar com a torcida de vocês também?

# COMO FAZER

Porque sujar as mãos é o melhor jeito de aprender

## ENCERANDO SEU CARRO

### 1 | LAVE SEU CARRO

Usando sabão neutro e água, retire bem toda poeira e sujeira. Só assim a cera irá aderir na superfície do carro. Além disso, encerar com o veículo sujo pode riscar a lataria. Depois de limpo, para evitar manchas, espere secar completamente.

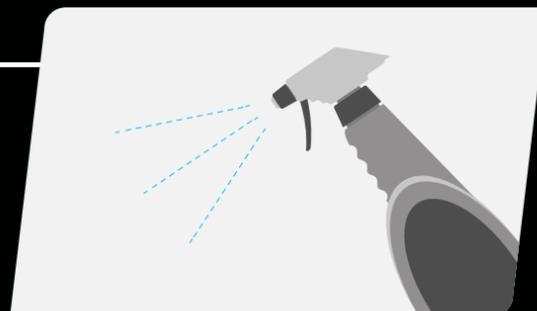


### 2 | PROCURE UMA SOMBRA OU AMBIENTE FECHADO

A cera, quando aplicada em um dia muito quente, seca rapidamente, dificultando o trabalho. Por isso evite encerar em dias que passam dos 29°. Dias muito frios também podem ser problemáticos, já que a cera fica difícil de ser distribuída.

### 3 | DÊ PREFERÊNCIA PARA CERAS DE CARNAÚBA

Mesmo sendo mais caro, um produto de boa qualidade vale pelo custo-benefício, já que o resultado irá durar mais.



### 4 | ENCERANDO

Aplique pouca cera em uma espuma macia e úmida. Nessa caso, é melhor errar por menos do que por mais. As finas camadas devem ser espalhadas em pequenas áreas com movimentos circulares. Repita o processo em todo o carro. Não aplique cera nas partes plásticas e nas partes de borracha, pois ficarão manchadas.

**Mais uma vez:** grandes quantidades de cera não irão resultar em um melhor acabamento, portanto, evite desperdícios.



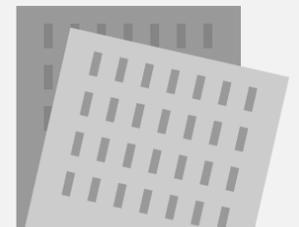
### 5 | DEIXE SECAR

Aguarde o tempo determinado pelo fabricante. Para ter certeza, passe o dedo na cera. Se lambuzar, ainda não está pronto. Se estiver seca, é hora de tirar a cera.

### 6 | LUSTRE O CARRO

Para uma boa luminosidade, use um pano de microfibra, que não solta fiapos, para lustrear em movimentos circulares. Nesse momento, é preciso retirar toda a cera.

Se possível, repita todo o trabalho. Isso dará um acabamento impecável!



# A VOZ DO POVO

A atenção ganha clientes.

Durante semanas, o paulista Rafael Ribeiro, de 47 anos, procurou pelo conjunto de frisos do Santana GLS 1991. Perdeu as contas do número de lojas que entrou, mas em nenhuma encontrou assistência. Quando já estava quase desistindo, ele foi atendido pelo balconista José Torres, que também não tinha a peça, mas fez algo que nenhum dos atendentes tinha feito até então.

José ligou para três amigos de outras autopeças onde achou que poderia ser mais fácil de encontrar os frisos, até que finalmente descobriu que a peça estava disponível em uma delas. Em um papel anotou o endereço e já deixou avisado para o outro balconista que Rafael passaria mais tarde para buscar. Além da indicação do varejo, o balconista ainda indicou um mecânico para fazer o serviço, com preço justo e serviço de qualidade.

No momento do atendimento, José pediu o telefone de Rafael para guardar no banco de dados de clientes, e esse foi outro ponto crucial para a conclusão de um bom atendimento. No dia seguinte, o balconista ligou para o cliente para saber se tudo tinha corrido bem e se ele precisava de mais alguma assistência. No final da conversa, depois que Rafael afirmou que tudo tinha dado certo, o vendedor se colocou à disposição para qualquer auxílio e negociação futura.

"Nunca vi alguém tão atencioso em um balcão. Já tinha passado em tantas lojas que estava irritado, e o atendimento cuidadoso do José fez toda a diferença. Ele não tinha a peça, mas mesmo assim se esforçou muito para me ajudar. Eu virei cliente, todas as vezes que eu precisar de alguma peça lá vai ser o primeiro lugar que eu vou", comentou Rafael. Para José, isso é o mínimo, algo que ele busca fazer por qualquer pessoa que pisa em sua loja. "Não fiz nada demais, esse deveria ser o atendimento básico oferecido por qualquer vendedor em qualquer setor", pontuou o balconista.

Bom atendimento, para os dois, é isso. Vai muito além de ter ou não o produto, é sobre estar preocupado com a satisfação do cliente acima de tudo. Os resultados, ainda que a venda não tenha sido concluída, virão a longo prazo, porque, dessa maneira, o cliente fica fidelizado. "Eu já tinha gostado pelo atendimento presencial, mas na hora que o José me ligou ele me mostrou uma preocupação real e me ganhou como cliente. Tudo que nós queremos quando procuramos um serviço é esse tipo de atenção", concluiu Rafael.



LINHA LEVE | LINHA PESADA | LINHA AGRÍCOLA

Com compromisso em 55 anos de história, a FANIA lança no mercado 210 novos produtos.



SUA SEGURANÇA EM PRIMEIRO LUGAR

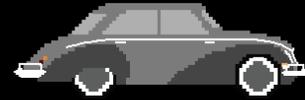
 35 3629-5811  
 sac@fania.com.br  
 www.fania.com.br

 faniacabos  
 faniacabos  
 faniacabos



# NEFTRO WISOR

## DKW Vernag Belcar



Popularmente conhecidos como "Decavê", esse sucesso dos anos 50 e 60 vendeu cerca de 50 mil unidades. Desenvolvido em 1958, apenas em 1961 ganhou o nome de Belcar, uma variação de "beautiful car" (carro bonito em inglês). Com motor de dois tempos e tração dianteira, era preciso pisar fundo nas subidas para alavancar o veículo, que também era conhecido por soltar muita fumaça. Logo, ficou famoso por sua manutenção barata, e se tornou um modelo muito querido entre os taxistas.



## Waterman Aerobile



Waldo Waterman, pioneiro da aviação, construiu seu primeiro carro voador na década de 30. Porém, foi apenas em 1957 que o inventor desenvolveu um modelo que considerava perfeito. O Waterman Aerobile era um triciclo com hélice na parte traseira e espaço para três pessoas. Sua asa era removível e, por incrível que pareça, ele realmente podia alternar entre avião e carro. No entanto, foi um fracasso de vendas. Poucas pessoas estavam dispostas a se arriscar, e apenas cinco unidades foram produzidas.

## Chevrolet Monza



É impossível falar de sucesso de vendas sem falar do Monza. Foi o carro mais vendido do Brasil por três anos consecutivos: 1984, 1985 e 1986. Ao longo dos 14 anos de produção foram pouco mais de 850 mil unidades vendidas. Chegou ao país em 1982, na versão Hatchback, motor 1.6, três portas. Mas foi no ano seguinte, com o modelo Sedan quatro ou duas portas, que o Monza começou a conquistar seu espaço no mercado automobilístico e no coração dos brasileiros.

## Acendedor de cigarro

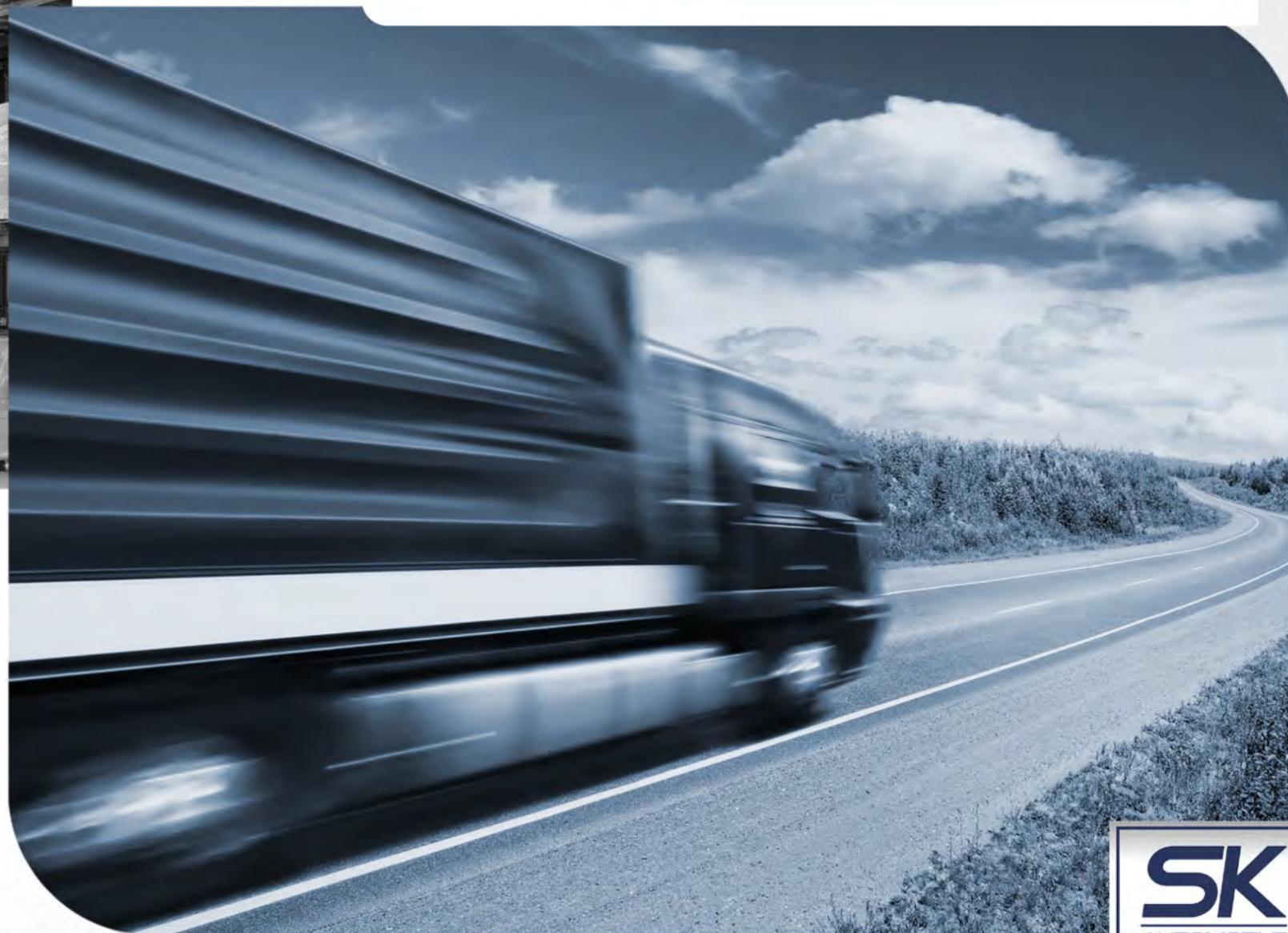
Sim, o acendedor de cigarros ainda persiste em alguns modelos novos. No entanto, em sua maioria, foi substituído por tomadas 12V ou portas USB que, hoje, são muito mais úteis aos motoristas. O equipamento foi inventado na Alemanha, no final do século 19. Porém, apenas na década de 20 surgiu nos Estados Unidos como equipamento tradicional nos veículos, época em que fumar era mais do que um hábito, e fazia parte do estilo de vida.



## PRODUTOS DE QUALIDADE, EM ALTA VELOCIDADE.

Um completo portfólio de produto e uma inteligente logística de distribuição levam mais velocidade e qualidade para o seu negócio. A SK uniu as melhores marcas com a maior presença no mercado nacional: 41 filias garantem que os principais produtos do mercado estejam mais próximos de você.

[www.skautomotive.com.br](http://www.skautomotive.com.br)



Sempre ao seu lado!



# QUEIMANDO BORRACHA

Quando Guilherme Facchini aceitou o convite de um amigo para assistir um campeonato de Drift na cidade de Piracicaba, no interior paulista, ele não imaginava que estava perto de descobrir uma nova paixão. "Isso foi há uns dois anos. Dias depois do campeonato, reconheci um dos participantes na minha faculdade. Não quis nem saber, entrei na sala em que ele estava tendo aula, sentei do lado dele e falei: 'Não sei como você faz isso, mas eu quero fazer igual'", conta o piloto de apenas 22 anos.

Criado no Japão na década de 1970, o Drift consiste em deslizar pelas curvas escapando a traseira do veículo, e apontando as rodas dianteiras para a direção aposta da curva. Basicamente, um carro de Drift precisa ter tração traseira, câmbio manual ou sequencial, e mais de 300 cavalos, o suficiente para tracionar as rodas e ter derrapagem.



Se na teoria parece fácil, acredite, não é. Fora das pistas existem diversos empecilhos que atrasam o desenvolvimento do esporte, desde complicações para achar peças, até falta de patrocinadores. "Hoje, é impossível encontrar qualquer peça específica para o Drift em autopeças brasileiras. Você pode achar algumas pastilhas de freio, por exemplo, mas a margem de erro das peças importadas é muito menor. Outros produtos, como fluidos, suspensão especial, filtro de óleo e até a bucha de suspensão, só são encontrados em revendedores especializados que trazem o produto de fora. Além disso, tem a embreagem, que é o que mais gasta no Drift, sem contar os pneus. Ela precisa ser de cerâmica, dupla ou tripla, pra poder aguentar temperatura mais alta e desgastar menos. Mesmo assim, para se ter uma ideia, com doze mil quilômetros em seis meses, troquei a embreagem do meu carro três vezes.", diz.



Atualmente, Guilherme participa do Super Drift Brasil pilotando um Nissan 350Z. Antes de correr, o piloto afirma que é preciso observar cada detalhe do carro, dos fluidos aos parafusos. É nessa hora que um patrocinador faz toda a diferença. "Nessa modalidade, diferente de outras corridas, é muito complicado conseguir apoio. Fora toda a manutenção necessária antes e depois das provas, como reposição de óleo, fluido de freio, da embreagem, da direção e do radiador, ainda tem uns dez ou doze pneus por corrida. Tudo isso por conta própria não é fácil", conclui.

Mesmo assim, o amor pelos carros parece ser maior que as dificuldades. "Meu pai já correu, mas foi minha mãe que sempre incentivou, por isso sou

apaixonado desde moleque. Aí com o tempo fui começando a aprender sozinho. Meu primeiro carro, um Oldsmobile Cutlass Supreme 1967, quebrou tudo que dava para quebrar: suspensão, freio, motor, transmissão e parte elétrica. Hoje eu acho bom, já arrumar isso me fez aprender muito."

E todo esse aprendizado fez a diferença no preparo dos seus veículos. "Nos meus carros sou quem mexo. Gosto de inovar. Até por isso é difícil aprender com alguém, já que procuro fazer o que nunca foi feito. No começo muita gente falava que eu era louco, que o carro ia quebrar, mas depois, quando dá certo, querem saber como eu fiz.". Agora, Guilherme



está montando um novo carro para disputar a competição, em que dois pilotos se revezam em uma perseguição, premiando aquele que consegue imitar a velocidade e o ângulo do competidor que está na frente. O Subaru Impreza 4x4, que ele mesmo retirou os eixos dianteiros, deixando apenas os traseiros, já está com suspensão e freios preparados. "Quando fui testar, o câmbio não aguentou. Agora comprei o motor e a mecânica de um Nissan Silvia, que é mais leve. É uma loucura, já que o carro está em uma cidade, as peças em outra, e estou montando tudo em São Paulo", conta com orgulho.

Recentemente, ele adicionou mais uma "loucura" em sua rotina. Junto com um amigo, o piloto agora abriu um negócio. A Shift Garage que, como ele mesmo diz, faz o detalhamento de automóveis, já conquistou seus primeiros clientes. Na sua própria garagem, uma Mercedes 250 SE 1971 recebia higienização após ser polida. Fora isso, foram restaurados o carpete, o banco, o cinto e o filtro de ar. "As vezes não consigo dormir pensando em algum carro que está com problema, mas vale a pena, até por isso estou sorrindo enquanto te falo tudo isso. Eu sou doente por carro, é a minha paixão", brinca Guilherme.

ATOMO



O aquecimento excessivo pode danificar os componentes essenciais do motor.

Proteja o motor do seu carro com PETRONAS Syntium.

**PETRONAS**  
**SYNTIUM**

**AUXILIA NO COMBATE AO AQUECIMENTO EXCESSIVO DO MOTOR**



**PETRONAS Syntium com a exclusiva formulação °CoolTech™ auxilia na proteção do motor do seu carro contra os danos causados pelo aquecimento excessivo.**

Desenvolvido com moléculas mais resistentes, PETRONAS Syntium atua nas áreas essenciais do motor, mantendo seu grau de viscosidade e absorvendo e reduzindo o aquecimento excessivo. Sua formulação única resiste a altas temperaturas, que podem causar danos e formação de depósitos, fatores essenciais para a vida útil do motor. PETRONAS Syntium auxilia no combate ao aquecimento excessivo e proporciona máxima performance para o motor do seu carro.

Para saber mais, acesse o site da PETRONAS: [www.pli-petronas.com/br/petronas-syntium](http://www.pli-petronas.com/br/petronas-syntium)



**PETRONAS. PRESENTE NO MUNDO. NO BRASIL. NA SUA VIDA.**

# HAPPY HOUR

O frio chega e com ele chegam também algumas coisas que ficam bem mais gostosas de fazer na presença dele, como comer e assistir um filminho embaixo da coberta. Por isso, separamos algumas dicas para você chegar do expediente e aproveitar as temperaturas mais baixas. Divirta-se!



## PRATELEIRA

O balconista Marcos Fernandes se inspirou nas maratonas para indicar um reality show, uma série e um livro para você relaxar enquanto passa horas embaixo do cobertor.

### 1 | MESTRES DA RESTAURAÇÃO

É um reality show que acompanha as atividades da loja Rick's Restorations, em Las Vegas, nos Estados Unidos. Por lá são restaurados inúmeros itens antigos, entre eles muitos carros. É impossível assistir um só!



### 2 | HOUSE OF CARDS

Uma série eletrizante de drama político que envolve, basicamente, uma busca constante, com muita ambição, disputas e artimanhas, pelo poder. São tantos acontecimentos de uma vez que a série anda sendo comparada com o momento atual do Brasil.



### 3 | O MAIOR VENDEDOR DO MUNDO

O negociante Hafid se torna o maior vendedor do mundo seguindo alguns princípios escritos em velhos pergaminhos. Uma mistura de técnica de vendas e literatura para inspirar balconistas.



## REDES SOCIAIS

Nas redes sociais tem conteúdo de tudo quanto é tipo e sabendo usar é possível usufruir muito bem delas. Reunimos três plataformas que têm desde receitas até análises didáticas de acontecimentos atuais para você aproveitar a internet.

### 1 | TASTY

Uma página no Facebook que posta vídeos de apenas um minuto ensinando receitas fáceis de fazer e muito gostosas. Ideal para não ficar muito tempo na cozinha e mesmo assim ter um lanche diferente.

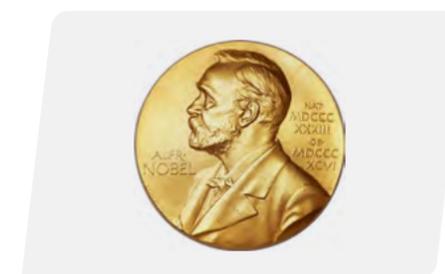
### 2 | MUNDIALÍSSIMO

É um blog da Folha que trata de maneira didática e com profundidade atualidades. Com a velocidade que as coisas acontecem é um bom lugar para mais do que apenas se informar, mas também entender algumas situações ao redor do mundo.



### 3 | THE NOBEL PRIZE

Canal no Youtube que reúne discursos e entrevistas com vencedores de várias edições do Prêmio Nobel. O conteúdo é inspirador e também conta a história de como os contemplados chegaram lá.



## BEBIDAS CONFORTANTES

Com o frio, nada melhor que aquelas bebidas que forram o estômago e dão uma sensação de conforto. Confira duas saborosas que vão te aquecer e dar um fim nos calafrios que nem os casacos mais quentes são capazes de acabar.

### 1 | MOCACCHINO AMARETTO

Drinque ideal para ventos gelados. Uma bebida a base de café forte e quente com um toque de calda de chocolate, leite, chantilly e uma dose generosa de amaretto.



### 2 | CAFÉ IRLANDÊS

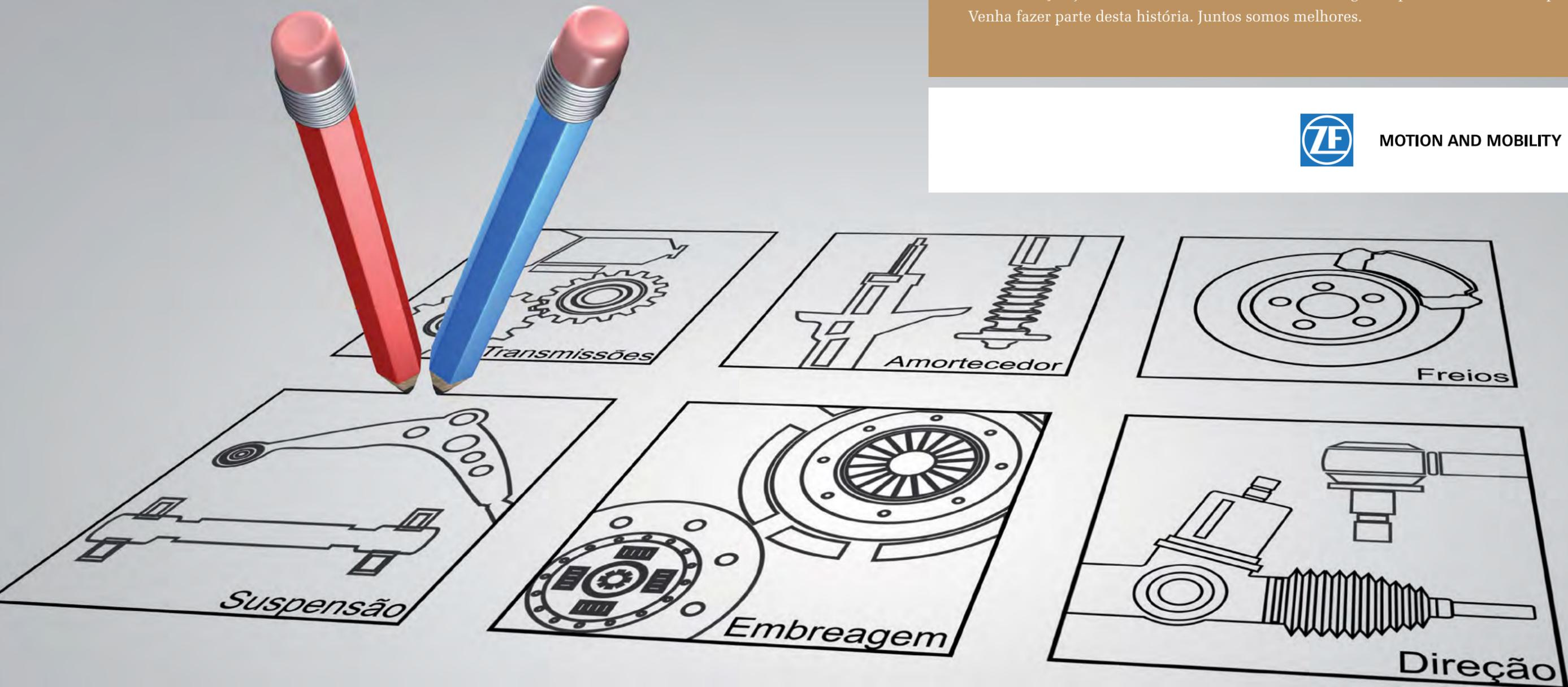
Com 160 ml de café bem forte, 45 ml de uísque e ¼ de xícara de chá de chantilly você tem uma bebida capaz de afugentar até o frio da Irlanda. Se quiser um toque especial vale polvilhar cacau e canela em cima.

# JUNTOS SOMOS MELHORES. E VAMOS TRAÇAR UM GRANDE FUTURO.

Nós, da ZF e da TRW, agora somos uma só empresa. Somamos o que temos de melhor: nossos times, nossas marcas, tecnologias e o mais completo portfólio para veículos leves e pesados nas linhas de embreagem, suspensão, direção, freio, transmissão, eixo e amortecedor. O objetivo é claro: avançar, junto com você, até uma nova era de negócios para o mercado de reposição. Venha fazer parte desta história. Juntos somos melhores.



MOTION AND MOBILITY



# Instale Confiança com Produtos de reposição automotiva SKF

Faça revisões em seu veículo regularmente.

Só quem é líder mundial pode oferecer a qualidade e confiança que você merece.

Lembre-se disso e solicite produtos SKF:

- Rolamentos e kits de rolamentos
- Juntas homocinéticas, coifas e semieixos
- Rolamentos, atuadores e componentes hidráulicos de embreagens
- Axiais, braços e terminais de direção
- Bombas d'água
- Polias e tensores de correias
- Kits de coxins de suspensão
- Bandejas, bieletas, braços e pivôs de suspensão



Install Confidence

CaRisMa - Serviço ao Cliente  
0800 141152  
www.skf.com.br



**SKF**®