



Cliente trouxe a peça para a oficina: como aceitar sem perder margem nem assumir risco indevido

Resumo: Aceitar peça trazida pelo cliente pode virar retrabalho, discussão de garantia e margem perdida. Veja como criar regra clara antes de abrir a OS.

Palavra-chave: cliente trouxe peça para oficina

Motivo da pauta: concorrentes abordam gestão, estoque, pátio, checklist e fiscal, mas há espaço prático para a regra comercial de peça trazida pelo cliente, uma dor comum de balcão que envolve OS, garantia e margem.

Diferença em relação ao último post: o post anterior tratou de laudo técnico e diagnóstico. Este entra em política comercial/operacional para peça comprada fora, com foco em responsabilidade, prazo, garantia e margem antes da instalação.

Em muitas oficinas, a cena se repete: o cliente aparece com uma peça comprada na internet, no desmanche, com um conhecido ou em outra loja e pede "só para instalar". Parece simples. A oficina cobra a mão de obra, executa o serviço e segue o dia.

O problema é que a peça do cliente muda a responsabilidade da operação. Se ela não serve, vem com defeito, quebra depois da montagem ou causa retrabalho, a conversa pode virar discussão. O cliente lembra que pagou a instalação. A oficina lembra que não vendeu a peça. No meio disso, o carro ocupa box, o mecânico perde tempo e a margem do serviço fica ameaçada.

A saída não é proibir tudo sem critério, nem aceitar qualquer peça para não perder venda. A oficina precisa de regra clara antes de abrir a Ordem de Serviço.

Por que peça trazida pelo cliente dá tanta dor de cabeça

Quando a oficina vende a peça e a mão de obra, ela controla mais etapas: fornecedor, aplicação, garantia, custo, margem e histórico. Quando o cliente traz a peça, parte desse controle sai da mão da empresa.

Os problemas mais comuns aparecem em situações bem práticas:

- a peça parece correta, mas muda por ano, motor, versão ou chassi;
- o item chega sem nota, sem procedência clara ou sem embalagem adequada;
- a peça é usada, recondicionada ou paralela e exige adaptação;
- o mecânico descobre defeito depois de desmontar o veículo;
- o cliente espera garantia completa, mesmo a oficina não tendo vendido o produto;
- a OS fica parada enquanto o cliente troca a peça por outra.

Isso não é detalhe administrativo. É tempo de equipe, ocupação de box, risco técnico e relacionamento com o cliente.

A oficina pode aceitar peça do cliente?

Pode, se essa for uma decisão comercial da empresa. Algumas oficinas aceitam em casos específicos. Outras não aceitam. As duas escolhas podem fazer sentido, desde que a regra seja comunicada antes do orçamento e registrada na OS.

O erro é decidir no improviso, caso a caso, dependendo da pressão do cliente ou do movimento do dia. Sem padrão, a equipe passa mensagens diferentes. Um consultor aceita, outro recusa. Um mecânico monta, outro não quer assumir. No fim, o dono precisa resolver a discussão.

Uma política simples já reduz bastante o atrito. Por exemplo:

- quais tipos de peça a oficina aceita instalar;
- quais peças a oficina nunca instala por segurança;
- como a equipe confere aplicação antes de desmontar o veículo;
- qual garantia cobre apenas a mão de obra;
- quem paga novo diagnóstico ou retrabalho se a peça estiver errada;
- como registrar a ciência do cliente antes da execução.

Peças que merecem cuidado extra

Nem toda peça traz o mesmo risco. Um acabamento simples é diferente de um item ligado a freio, suspensão, direção, motor ou sistema elétrico. Quanto maior o impacto na segurança e no funcionamento do veículo, mais rígida deve ser a regra.

Vale criar uma lista interna de peças sensíveis. Ela pode incluir:

- componentes de freio;
- itens de suspensão e direção;
- correias, tensores e peças de motor;
- módulos eletrônicos e sensores;
- peças usadas sem procedência;
- componentes que exigem adaptação ou retrabalho fora do padrão.

Se a oficina decidir não instalar certos itens, a regra precisa ser objetiva. Não é antipatia com o cliente. É proteção técnica.

Como registrar a peça na Ordem de Serviço

Quando a oficina aceita instalar uma peça do cliente, a OS precisa deixar isso claro. O registro deve mostrar que a peça não foi fornecida pela oficina, qual item foi entregue, em que condição aparente ele chegou e qual serviço foi contratado.

Um bom registro pode ter estes campos:

- descrição da peça trazida pelo cliente;
- marca e código, se existirem e forem legíveis;
- condição aparente: nova, usada, recondicionada, sem embalagem ou sem nota;
- fotos da peça antes da instalação;
- observação sobre conferência de aplicação;
- limite de garantia da oficina sobre a mão de obra;
- autorização do cliente para seguir com a instalação.

Esse cuidado evita uma frase perigosa: "mas ninguém me avisou". Se a condição foi explicada, fotografada e aprovada, a conversa fica mais segura para os dois lados.

Como explicar a garantia sem brigar com o cliente

Garantia é onde a maioria das discussões começa. O cliente não separa produto de serviço. Para ele, o carro entrou na oficina e saiu com uma peça instalada. Se der problema, ele volta para quem mexeu no veículo.

Por isso, a explicação precisa ser simples e feita antes do serviço:

- a oficina responde pela mão de obra executada;
- a oficina não garante qualidade, procedência ou durabilidade de peça que não vendeu;
- se a peça estiver errada ou apresentar defeito, pode haver nova cobrança de desmontagem, montagem ou diagnóstico;
- se houver risco técnico, a oficina pode recusar a instalação.

Não escreva isso em tom defensivo. Escreva como regra de trabalho. O cliente sério entende melhor quando a oficina fala com clareza antes, não depois do problema.

Quando a peça do cliente trava o pátio

Outro ponto pouco medido é o impacto no prazo. O carro entra no box, a equipe desmonta, a peça não serve e o veículo fica parado esperando troca. Nesse tempo, outro serviço que poderia ser entregue fica sem espaço.

A oficina pode evitar isso com uma rotina simples: conferir a peça antes de desmontar, avisar o cliente sobre risco de atraso e definir o que acontece se o item estiver errado. Em serviços maiores, vale cobrar diagnóstico ou desmontagem mesmo que a peça não seja aplicada.

Sem essa regra, a oficina acaba financiando o erro de compra do cliente com hora de mecânico e vaga no pátio.

Como transformar a regra em processo

A política só funciona se a equipe usar sempre. Para isso, ela precisa entrar no atendimento, no orçamento e na OS.

- Na recepção, o consultor identifica que a peça é do cliente.
- Antes do orçamento, a equipe confere aplicação e risco técnico.
- No orçamento, a mão de obra aparece separada da peça.
- Na OS, a oficina registra fotos, observações e autorização.
- Na entrega, o consultor reforça o que foi executado e qual garantia se aplica.

Esse processo não precisa deixar o atendimento pesado. Pelo contrário: ele tira a discussão do campo da opinião e coloca cada etapa no lugar certo.

Onde o Agilizer entra nessa rotina

O Agilizer ajuda a oficina a organizar cliente, veículo, orçamento, Ordem de Serviço, fotos, peças, mão de obra, aprovação e histórico. Quando existe uma regra para peça trazida pelo cliente, o sistema ajuda essa regra a aparecer no fluxo de trabalho, não só em um aviso colado na parede.

Com tudo registrado, o dono consegue saber quais serviços foram feitos com peça do cliente, quanto tempo consumiram, quais voltaram por problema e onde a oficina está aceitando risco demais.

Resumo prático para aplicar na oficina

- Defina quais peças a oficina aceita instalar e quais não aceita.
- Explique antes que a garantia da oficina cobre a mão de obra, não a peça comprada fora.
- Fotografe a peça recebida e registre a condição na OS.
- Separe mão de obra, peça do cliente e observações no orçamento.
- Combine o que acontece se a peça estiver errada, vier com defeito ou atrasar o serviço.
- Use o histórico para decidir se esse tipo de serviço vale a pena para a sua oficina.

A peça trazida pelo cliente pode ser uma venda possível. Mas só vale a pena quando a oficina controla responsabilidade, prazo e margem antes de colocar o carro no elevador.