



MANUAL DO CONCEITO | BOSCH DIESEL CENTER

Versão: 01.2024



ÍNDICE:

1. Introdução

- Conceito Bosch Diesel Center
- Credenciamento
- Benefícios

2. Requisitos Técnicos

3. Padronização

4. Política Comercial

5. Garantia

6. Normatização Bosch Diesel Center

7. Normatização Bosch Diesel Center – Posto Avançado

01

Introdução

Bem-vindo ao BOSCH DIESEL CENTER

Desde o início, a Bosch liderou o desenvolvimento de sistemas de injeção diesel. Somos o principal fornecedor desta tecnologia desde que os veículos a diesel ganharam espaço nas estradas ao redor do mundo.

Foi com base nessa base sólida e na necessidade da tecnologia diesel em ter requisitos específicos para um diagnóstico e reparo de excelência que a Bosch estabeleceu sua Rede de serviços.

Ser um Bosch Diesel Center é se destacar no mercado como prestador diferenciado de serviços para sistemas de injeção diesel. As oficinas que conquistam esta qualificação contam com a força da marca Bosch, líder no equipamento original e presente em grande parte da frota circulante de veículos comerciais do Brasil.

Este manual contém todas as informações necessárias para fazer da sua nomeação como Bosch Diesel Center um marco em seus negócios!



Credenciamento



Passo 1: Contato com consultor Bosch para manifestação de interesse



Passo 2: Apresentação do conceito e esclarecimento de dúvidas pelo consultor Bosch e validação da Bosch para nomeação como BDC.



Passo 3: Verificação dos requisitos obrigatórios e auditoria de homologação



Passo 4: Assinatura dos documentos



Passo 5: Conclusão do credenciamento



Benefícios

Ao fazer parte da Rede de oficinas diesel Bosch os benefícios vão além da reputação global da nossa marca. Você contará com a Bosch sempre ao seu lado para auxiliar no desempenho da sua empresa.



Marca Consolidada

Marca consolidada no Brasil e reconhecida por sua qualidade e tradição.



Ações de comunicação e material de marketing

Suporte à promoção da oficina e da marca Bosch Service na região.



Garantia Inter-rede

Segurança de atendimento qualificado a nível nacional para seu cliente.



Atendimento do Consultor Bosch

Atendimento dedicado para orientação nos negócios e suporte junto a Bosch.



Suporte técnico via Mecânico Pró

Plataforma online de atendimento à Rede autorizada Bosch para suporte e capacitação do diagnóstico à reparação.



Acesso à rede de parceiros Bosch

Parcerias exclusivas para proporcionar vantagens em produtos e serviços do dia-a-dia da oficina.



Programa de Qualidade

Avaliações constantes para desenvolvimento contínuo da oficina e atualizações às tendências de mercado.



Políticas comerciais e bônus para compra de peças

Condições comerciais exclusivas nos distribuidores homologados Bosch.



Treinamentos técnicos e comerciais presencial e online

Qualificação Bosch com diferenciais exclusivos para a oficina disponível nos modelos online e presencial

02

Requisitos Técnicos

Serviços oferecidos



- ✓ Serviços elétricos:
 - ✓ Baterias
 - ✓ Motores de partida
 - ✓ Alternadores
- ✓ Diagnóstico e reparação de injeção eletrônico Common Rail
- ✓ Diagnóstico e reparação de Bombas de Alta Pressão Common Rail
- ✓ Bombas de injeção diesel mecânicas
- ✓ Bombas rotativas e em linha, Bosch e Zexel
- ✓ Bombas diesel mecânicas com regulador EDC
- ✓ Todos os tipos de injetores diesel mecânico: DHK, DHK-2FH, STH
- ✓ Diagnóstico e reparação de Sistema de Pós-tratamento Denox

Estrutura Mínima



- ✓ Recepção moderna e área de espera disponível para clientes com exibição de produtos Bosch
- ✓ Pátio para veículos pavimentado e sinalizado na área de serviços
- ✓ Padronização visual de acordo com guia Bosch
- ✓ Laboratório diesel separado das demais instalações da oficina
- ✓ Laboratório de Bancadas Bosch separado de equipamentos de terceiros
- ✓ Espaços adequados para os serviços prestados, sempre limpos e organizados, conforme padrão de qualidade Bosch
- ✓ Sala Limpa (conforme informativo)
- ✓ Acesso à internet e e-mail

Equipamentos & Softwares



- ✓ Analisador de Motor FSA 050
- ✓ Scanner KTS 570 (ou superior) com assinatura ativa
- ✓ Medidor de Retorno Bosch
- ✓ Equipamento de Ultrassom
- ✓ Microscópio (preferencialmente digital)
- ✓ Ferramental de Lacres
- ✓ Bancada Diesel Convencional Bosch EPS 515 (ou superior)
- ✓ Teste de Bico EPS 100
- ✓ Bancada EPS 815 atualizada para Kit 2500 bar ou EPS 708
- ✓ Ferramental para teste de bombas mecânicas e eletrônicas em bancada
- ✓ ESIttronic 2.0 (módulos A, D, K, W)
- ✓ TestData atualizado

Capacitação Técnica



- ✓ Diesel Mecânico I – Desmontagem e Montagem da Bombas Injetora tipo A e tipo P em linha
- ✓ Diesel Mecânico II – Teste e Regulagem de Bomba Injetora tipo A e tipo P em linha
- ✓ Bombas VE com KKSb e LSB
- ✓ Diagnóstico de Sistemas Common Rail I
- ✓ Diagnóstico de Sistemas Common Rail II
- ✓ Bombas de Alta Pressão Common Rail - Reparação
- ✓ Injetores Common Rail – Reparação Fase I e II
- ✓ Injetores Common Rail – Reparação Fase III
- ✓ Sistema de Pós-tratamento Denoxtronic
- ✓ Procedimentos de Oficina Bosch Diesel

Observação: é obrigatório que produtos Bosch sejam testados e reparados somente utilizando equipamentos e ferramentais originais Bosch.

Todos os equipamentos Bosch devem estar calibrados de acordo com o manual de qualidade Bosch.

Equipamentos do Bosch Diesel Center

Para uma implementação completa do conceito BDC na oficina são necessários equipamentos específicos para a realização dos serviços. Veja quais são os equipamentos obrigatórios para todas as oficinas Bosch Diesel Center.



FSA 050



KTS Scanner



Medidor de Retorno



EPS 100



**Bancada Diesel
Mecânico**



EPS 708 ou EPS 815

Equipamentos do Bosch Diesel Center

Para uma implementação completa do conceito BDC na oficina são necessários equipamentos específicos para a realização dos serviços.

Veja quais são os equipamentos obrigatórios para todas as oficinas Bosch Diesel Center.



**Ferramental de Injetores
Common Rail (Fase III)**



Maletas Denoxtronic



Ferramental de Bombas Common Rail



Recicladora de Ar Condicionado | ACS 810

Desenvolvida para o reparo de ar condicionado em ônibus, utilitários e industriais.



KTS TRUCK COM DCU

Scanner Bosch focado em diagnóstico de caminhões e veículos fora de estrada



DCI 200

Equipamento Bosch para serviços em injetores common-rail.



DCI 700

Equipamento Bosch para serviços em injetores common-rail.

Bosch Diesel Center Programa de Treinamentos

A Bosch disponibiliza para as oficinas credenciadas no processo de qualificação os treinamentos obrigatórios do conceito no formato presencial e online. A oficina pode escolher qual modalidade melhor se adapta às suas necessidades.

Na tabela estão descritos os treinamentos presenciais e online disponíveis e qual equivalência entre eles. Em alguns casos, mais de um treinamento online serão necessários para equivalência do treinamento presencial.

A realização dos treinamentos no formato online elimina a necessidade de realizar o treinamento equivalente presencial.

Atenção: não são todos os treinamentos da grade BDC que possuem um treinamento online equivalente, sendo obrigatório, nestes casos, a realização presencial.

Em caso de dúvidas, procure seu consultor ou envie para:

treinamento.automotivo@br.Bosch.com

TABELA DE EQUIVALÊNCIAS

Treinamento Presencial	Treinamentos Online Equivalentes
Diag. Sist. Common Rail I	Diagnóstico de Sistemas Diesel Eletrônicos - Fase 1
Diag. Sist. Common Rail II	Diagnóstico de Sistemas Diesel Eletrônicos - Fase 2
Diesel Mecânico I	Manutenção em bomba A com regulador RQV e LDA
	Manutenção em regulador RSV com e sem LDA
Diesel Mecânico II	Manutenção em bomba P com regulador RQ e LDA 2 estágios
	Manutenção em regulador RQV-K com LDA
Bombas VE	Manutenção, reparação e teste em Bomba Distribuidora VE
	Manutenção e teste de Injetores Diesel Mecânico Bosch
Injetores Common Rail – Reparação Fase I e II	<i>Sem equivalência online</i>
Injetores Common Rail – Reparação Fase III	<i>Sem equivalência online</i>
Bombas de Alta Pressão Common Rail – Reparação	<i>Sem equivalência online</i>
Sistema de Pós-tratamento Denoxtronic	<i>Sem equivalência online</i>
<i>Sem equivalência presencial</i>	Procedimentos de Oficina Bosch Diesel

Para consultar o catálogo Bosch de treinamentos presenciais acesse:

<https://www.boschtreinamentoautomotivo.com.br/pt-br/>

Bosch Diesel Center Homologações Opcionais

A Bosch possui conceitos de diagnóstico e reparo específicos para determinadas tecnologias.

Nestes casos aquisições adicionais de ferramentas e equipamentos e treinamentos dedicados podem ser requisitados para que a oficina Bosch Diesel Center esteja apta a atender estes produtos.



CP4

- Acessório de teste específico para EPS815 e EPS708
- Ferramental de reparo
- Treinamento de reparação para bombas CP4



CB18

- Acessório de teste específico para EPS815 e EPS708
- Ferramental de reparo



CRIN 4.2 (Diagnóstico)

- Acessório de teste específico para DCI200 e DCI700



CB28

- Acessório de teste específico disponível somente para EPS815
- Ferramental de reparo

Sala Limpa para Reparação Common Rail

O conceito de Sala Limpa é utilizado para denominar ambientes isolados e controlados, a fim de que os processos executados dentro destes ambientes tenham uma condição de trabalho ideal.

Os principais benefícios da execução da reparação dos injetores utilizando-se dos requisitos mínimos estabelecidos para Sala Limpa são: aumento do nível de qualidade da reparação de acordo com o conceito Bosch, redução das falhas de serviço em garantia e redução nos retrabalhos na oficina.

As especificações mínimas para Sala Limpa são:

- Sala fechada e dedicada para reparação de injetores e bombas
- Sala climatizada
- Sistema de ventilação com filtro
- Bancadas com tampo metálico e sem cobertura de borracha
- Armário para armazenar ferramentas e peças de reposição
- Aparelhos de limpeza por ultrassom
- Ar comprimido com sistema de filtragem
- Tapete antiestático na entrada da sala

Os seguintes itens são recomendados, porém opcionais:

- Sistema de Pressão Positiva
- Caixa para passagem de produtos
- Fechamento Automático de Portas
- Antessala
- Máquina de Limpeza de Sapatos
- Uso de aventais, tocas de cabelo e luvas para manuseio das peças

A Sala Limpa pode ser compartilhada para montagem de injetores e bombas common-rail, contanto que cumpra com todos os requisitos estabelecidos e que sejam separadas as bancadas de trabalho para cada tipo de produto. Bancadas de teste não devem ser instaladas dentro da Sala Limpa.

Em caso de dúvidas, procure seu consultor ou verifique demais detalhes da circular informativa respectiva.

03

Padronização

Padronização Bosch Diesel Center

A Importância da Marca

A marca é muito mais que o nome ou o logotipo de uma empresa. É tudo o que faça o consumidor identificá-la e diferenciá-la, são suas cores, tipologia, símbolos etc.

A marca é o maior patrimônio de uma companhia e deve retratar o conceito do produto ou da empresa, estar alinhada com os atributos que a sustentam e com o valor que entrega.

Essa é a marca que, a partir de hoje, você vai ter nos seus negócios. Para aproveitar ao máximo sua força, mantenha sua integridade, seguindo todas as orientações contidas neste manual.

Identificação Visual

A aplicação da identidade visual assegura o reconhecimento da marca Bosch como aliada da sua oficina, sendo um importante diferencial para seu negócio. Isso ocorre porque, quando você usa a marca Bosch, está agregando ao seu serviço a reputação de uma empresa líder em tecnologia.

Siga os padrões visuais enumerados nos manuais para aumentar a força e o reconhecimento da sua oficina como parte integrante da rede Bosch Diesel Center.

A marca possui elementos básicos – cores, tipologia e formas – que não podem ser alterados, pois representam a imagem da companhia. Utilize somente arquivos originais. Se necessário, solicite os arquivos para o seu consultor Bosch.

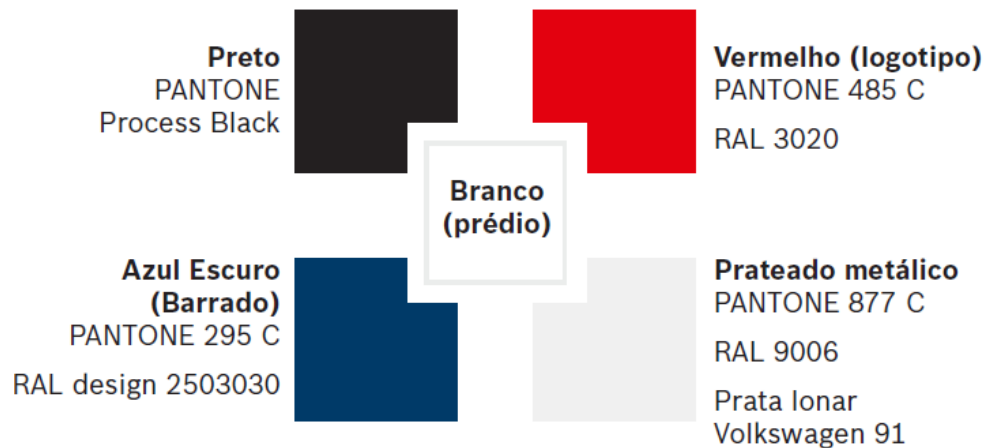
As cores a seguir fazem parte do guideline Bosch, específicas para o conceito da rede e não devem ser alteradas. As mesmas são utilizadas em fachadas, ambiente, materiais de comunicação.

Logotipo



Redesenhar/adaptar/reutilizar o logotipo é proibido e de autoria Bosch.

Cores



Tipografia

A identificação Bosch Diesel Center realiza-se com o tipo de fonte própria da Bosch. Se necessário, solicite os arquivos para o seu consultor Bosch.

Títulos - Bosch Black

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V X W Y Z
a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v x w y z
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Textos - Bosch Sans Regular

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V X W Y Z
a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v x w y z
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Textos - Bosch Sans Bold

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V X W Y Z
a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v x w y z
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Padronização Mínima Obrigatória

Identificação Visual Externa

- 1 Fachada
- 2 Placa de Identificação
- 3 Placa de Serviços

A Bosch oferece como serviço adicional consultorias de desenvolvimento de layout para suportar as oficinas. Entre em contato através do e-mail:

Consultoria.oficina@br.Bosch.com



Padronização Mínima Obrigatória Fachada

Fachada Principal
10.500 x 1.000 mm



Observação: outras dimensões são possíveis, sempre respeitando as proporções indicadas, mediante prévia aprovação da Bosch.

Elementos Adicionais Opcionais

Padrão Comum
7.000 x 700 mm



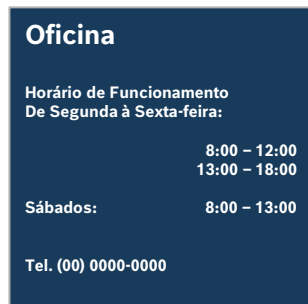
Padrão Largo
7.500 x 1.000 mm



Padronização Mínima Obrigatória Placas de Identificação

Placa de Horários

**Disponível no PackCom*

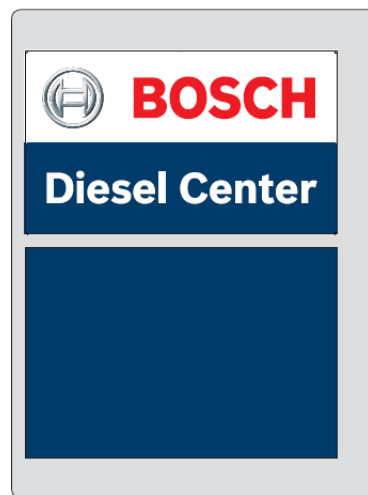


Placa de Estacionamento

**Disponível no PackCom*



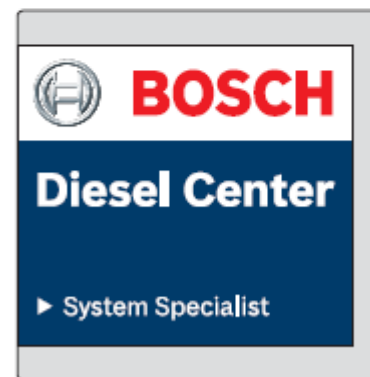
Placa de Serviços Parece (1350 x 1800 mm)



Padrão 700 x 700 mm



Grande 1.000 x 1.000 mm



Padronização Mínima Obrigatória Sinalização Interna



Cor da placa
Bosch Blue 100

Tamanho da placa
200 x 200 mm

Cor da letra
Branco

Margem
25 mm

Fonte
Bosch Sans Bold

Tamanho da fonte
75 pt



Tamanho da fonte
210 pt

Tamanho da placa
550 x 100 mm

Margem
25 mm



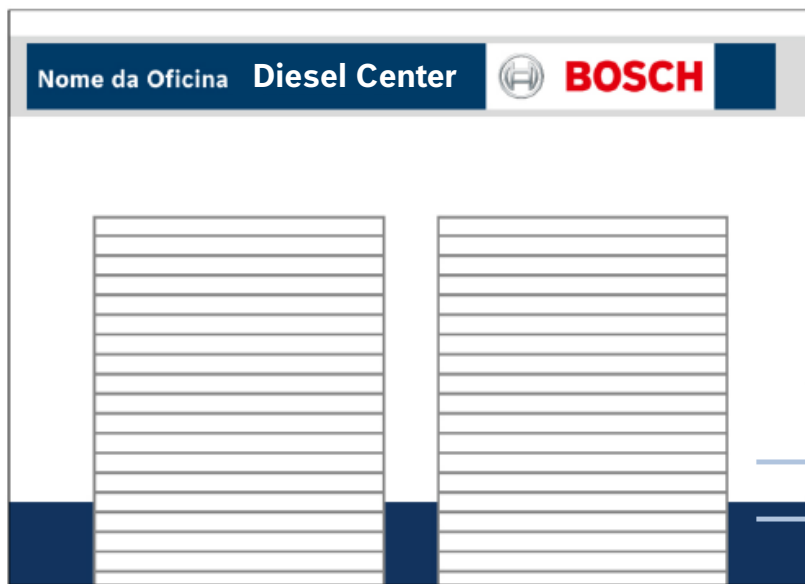
Tamanho da fonte
315 pt

Tamanho da placa
1.000 x 150 mm

Margem
25 mm

Padronização Mínima Obrigatória Pintura

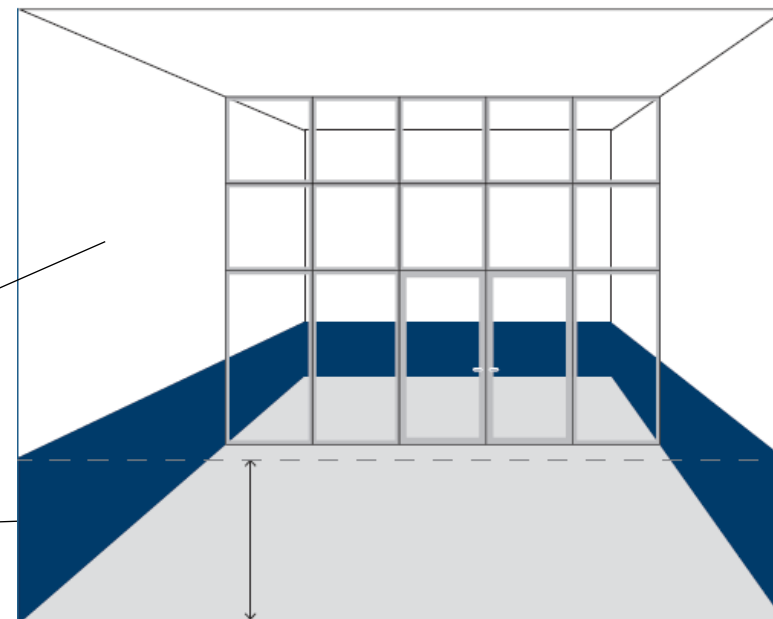
Pintura Externa



Branco

Azul escuro (pantone 295 C)
com altura de 90 cm a 1,5 m

Pintura Interna



Padronização Mínima Obrigatória Veículo Corporativo

- 1 Logo Bosch Service**
É posicionado na porta lateral traseira. Na identificação de veículos, o contorno do logotipo é omitido.
Símbolo: 3M Scotchprint Graphics (R), mín. 720 dpi, base de frequência modulada.
Logotipo Bosch: película opaca 3M Scotchcal (TM) Série 100-13 vermelho, brilhante.
Campo azul: película opaca 3M Scotchcal (TM) Série 100-1971 (cor especial).
- 2 Logo da Oficina**
O logotipo e o endereço da oficina são posicionados na porta lateral dianteira. Dados do associado em fonte Bosch Sans Regular.
- 3 Identificação do serviço**
A frase “Especialista para todos os sistemas diesel” complementa a identificação de veículos. Fonte utilizada: Bosch Sans Bold.



Padronização Mínima Obrigatória Uniformes

Jaleco Longo



Código: 03314-59184

Código: 03314-59185

Camisa Profissional



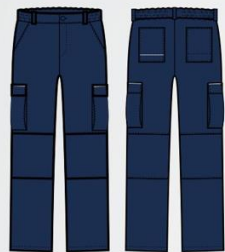
Código: 034373-59163

Jaqueta



Código: 034505-59119

Calça



Código: 007296-55014

Bermuda



Código: 007370-54394

Camisa Masculina



Código: 019017-59159

Código: 019017-59157

Boné



Código:
007643-57386

Para comprar seus uniformes, entre em contato com nosso parceiro IDEALWORK:

WhatsApp: (11) 9 4718-0861

Ou acesse:

www.workexpress.com.br/bosch

Padronização Mínima Obrigatória Uniformes

Camisa Feminina



Código: 019005-59122

Código: 019005-59129

Polo



Código: 027378-59130

Código: 027378-59149

Macacão



Código: 034539-59196

Camisa Masculina manga curta



Código: 007300-61377

Código: 007300-61375

Colete Puffer



Código: 035685-62753

Jaqueta Puffer



Código: 035678-62746

Camiseta



Código: 034507-59131

Moletom



Código: 034506-59124

Camisa Feminina manga curta



Código: 007292-61373

Código: 007292-61372

Padronização Opcional Painel de Propaganda ou Banner

Vertical (parede) | 700 x 1.345 mm



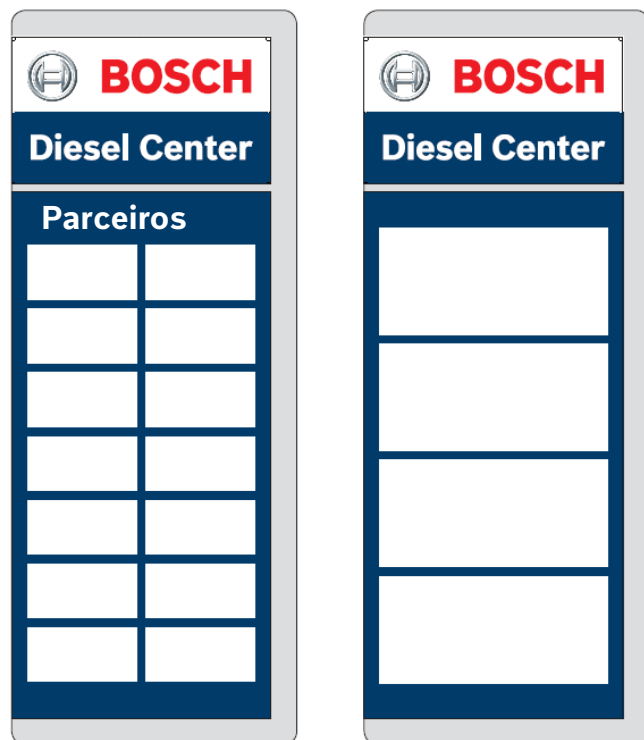
Banner padrão | 1.400 x 700 mm



Disponível no PackCom através do Portal “*Sua Oficina Digital*”

Padronização Opcional Identificação Visual Externa

Placa de Parceiros
Parece ou Solo (700 x 1800 mm)



Tótem
Padrão (1350 x 3000 mm)
Grande (2000 x 4000 mm)



Bandeira
Padrão (1200 x 3000 mm)
Grande (1500 x 4000 mm)



04

Política Comercial

Classificação de Desconto

A oficina credenciada, ao ser integrada à Rede Bosch Service, passa a ter acesso à uma política diferencial de descontos nos distribuidores homologados Bosch.

Para ter direito aos benefícios, o Bosch Diesel Center deverá:

- Efetuar suas compras junto aos distribuidores homologados Bosch
- Não possuir uma suspensão Bosch ativa

Procure seu consultor para saber dos requisitos.

Além do desconto padrão, o Bosch Diesel Center pode receber um desconto adicional mediante seu desempenho em qualidade, atingimento de metas e potencial.

Esta avaliação classificará a oficina em A, B, C ou D.

Cada classificação possui um desconto adicional específico para linha Diesel Bosch, conforme segue abaixo:

Classificação D – 4,5% de desconto adicional + Acesso aos Kits de Reparo CR exclusivos para BDC

Classificação A – 4,5% de desconto adicional

Classificação B – 1,8% de desconto adicional

Classificação C – 0% de desconto adicional

Bônus Linha Diesel

A cada três meses, a Bosch concederá um crédito em conta corrente somente às oficinas que atingirem suas Metas de Compras na linha Diesel e que realizarem corretamente o Envio de Dados.

O crédito equivale a no máximo 2% do valor das compras desses itens validados pela Bosch no período analisado, considerando os critérios abaixo:

Atingimento de Metas			
Atingimento:	100%	99,99% - 90%	89,99% - 0%
Bônus:	2%	1,5%	0%

Critérios de elegibilidade:

- Atingir as metas de compras definidas para cada período de acordo com o potencial de consumo da oficina;
- Enviar os dados no formato e nos prazos pré-definidos;

As apurações dos dados de compras são realizadas trimestralmente através do Envio de Dados feito pela oficina Bosch Service respeitando sempre o formato e os prazos estipulados (até o dia 05 do mês subsequente à compra).

Apenas serão consideradas no cálculo de bônus as compras realizadas nos distribuidores homologados.

Os bônus poderão ser suspensos ou cancelados nos casos de descumprimento das normas acordadas no Contrato Bosch Service ou nos documentos nele relacionados.

A Bosch poderá utilizar o bônus para abater eventuais débitos que a oficina credenciada possua com a Bosch, mediante simples notificação para ciência.

Observação: para o caso de oficinas BDC que tenham também Posto Avançados homologados Bosch a Meta de Compra do BDC Posto Avançado será contabilizada no montante total da Meta de Compra do BDC Matriz, o Bônus será pago integralmente ao BDC Matriz.

Bônus Outras Linhas

Adicional ao bônus para linha Diesel, as oficinas Bosch Diesel Center também podem receber um bônus mediante atingimento de metas de consumo das demais linhas.

São linhas válidas para esta modalidade:

- Filtros
- Ignição
- Injeção
- Palhetas
- Fricção
- Elétrica
- Velas

Não são válidos para contabilização do bônus as linhas de baterias, fluídos e iluminação.

O percentual do bônus a ser pago para oficina será calculado com base no atingimento de metas trimestrais de cada linha conforme segue.

Observação: para o caso de oficinas BDC que tenham também Posto Avançados homologados Bosch a Meta de Compra do BDC Posto Avançado será contabilizada no montante total da Meta de Compra do BDC Matriz, o Bônus será pago integralmente ao BDC Matriz.

Atingimento de Metas

Atingimento:	100%	99,99% - 90%	89,99% - 0%
Bônus:	5%	3%	0%

As apurações dos dados de compras são realizadas trimestralmente através do Envio de Dados feito pela oficina Bosch Service respeitando sempre o formato e os prazos estipulados (até o dia 05 do mês subsequente à compra).

Apenas serão consideradas no cálculo de bônus as compras realizadas nos canais válidos. Verifique com seu consultor as opções disponíveis.

Os bônus poderão ser suspensos ou cancelados nos casos de descumprimento das normas acordadas no Contrato Bosch Service ou nos documentos nele relacionados.

A Bosch poderá utilizar o bônus para abater eventuais débitos que a oficina credenciada possua com a Bosch, mediante simples notificação para ciência.

Devolução de Carcaças

Para as compras de injetores Common Rail Bosch novos, ECO e remanufaturados, bombas UP novas e remanufaturadas, bombas CP4, CP5 e bombas UI novas e ECO, a Bosch concederá também ao Bosch Diesel Center o desconto antecipado pela devolução das carcaças.

A devolução deverá ser feita de acordo com o processo de coleta descrito no informativo correspondente até o último dia do fechamento do trimestre vigente.

A Bosch acompanhará a performance de devolução com base nos relatórios de vendas mensais dos distribuidores da linha Diesel e dos relatórios mensais de recebimentos de carcaças. Trimestralmente os dados serão consolidados para atualização do saldo de devolução das oficinas.

Observação: A contabilização de carcaças para o caso de oficinas BDC que tenham também Posto Avançados homologados Bosch será feita de maneira individual entre os volumes comprados no CNPJ do BDC Matriz e do BDC Posto Avançado e os respectivos saldos não poderão ser compensados entre empresas.



05

Garantia

Atendimento de Garantia Sistemas Diesel

Além de ser uma exigência legal, que protege os direitos dos consumidores, dos fabricantes e dos prestadores de serviços, a garantia é um processo fundamental para atender e satisfazer o cliente, preservando a confiabilidade da marca Bosch e da sua oficina.

Todas as oficinas Bosch Diesel Center devem prestar atendimento de garantia conforme o manual de garantia Bosch vigente.

O Bosch Diesel Center que cumprir com os requisitos mínimos de atendimento de garantia de produtos Diesel Convencional e Diesel Common Rail serão reconhecidos pela Bosch para também efetuar este serviço.

Caso o Bosch Diesel Center não possua homologação para tecnologias específicas ele deverá direcionar o serviço para outra oficina que possua ou consultar a Bosch para buscar orientação.

Todos os requisitos mínimos obrigatórios estão definidos nas circulares informativas, que devem ser lidas com atenção por toda a equipe do Bosch Diesel Center, pois trazem todas as atualizações dos produtos e as informações sobre lançamentos e políticas adotadas pela Bosch.

Além disso, descrevem os procedimentos corretos para atendimento de produtos mecânicos e eletrônicos em garantia.

Em caso de dúvidas, busque seu consultor ou entre em contato com a Bosch através do correio:

garantia.autopecas@br.Bosch.com

GARANTIA ENTRE-REDE

A Garantia entre Rede é parte integrante do Manual de Garantia Bosch, mas ela pode ser utilizada também como um diferencial competitivo no mercado para transmitir mais confiança para o seu cliente, pois ele pode contar com uma rede de oficinas no país inteiro.

Veja a seguir como deve ser o processo de Garantia Entre-Rede



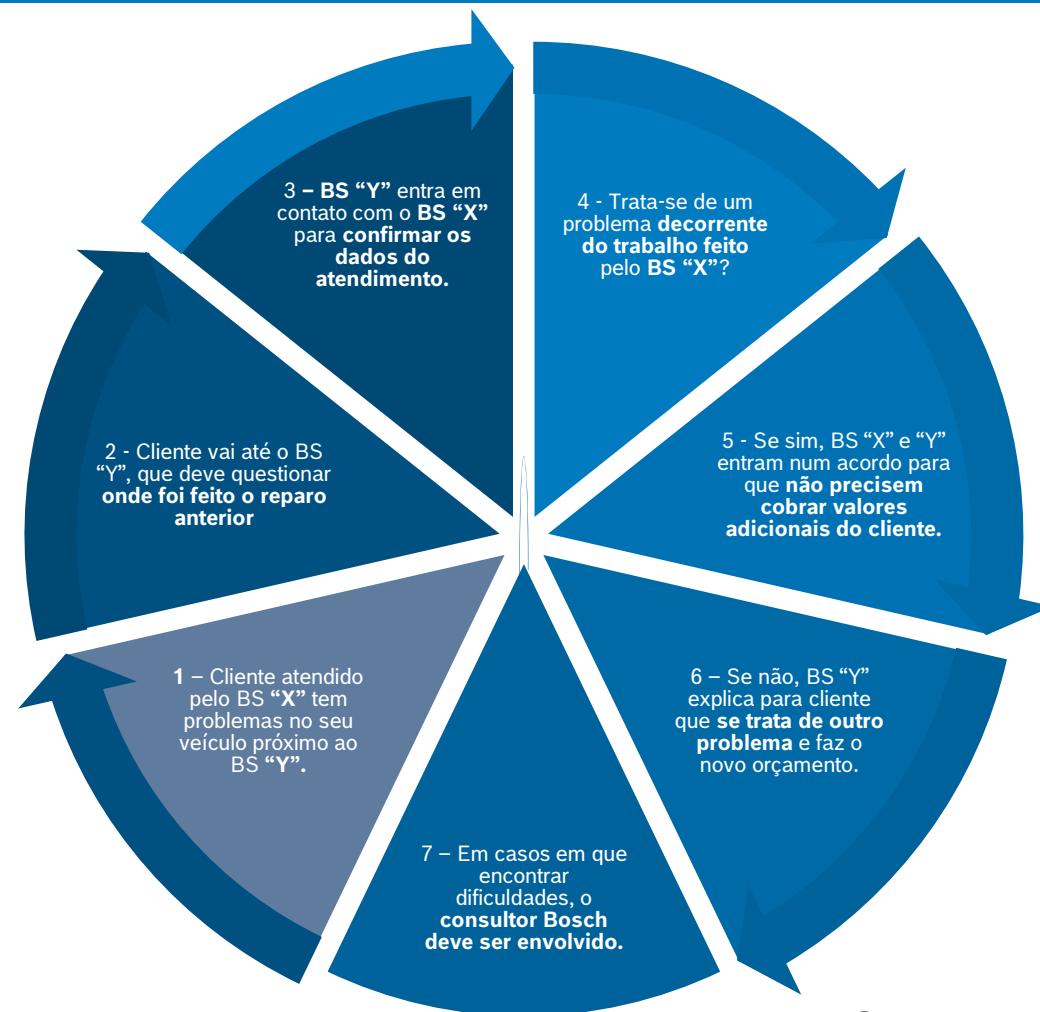
Deve-se evitar comentários e conclusões que deponham contra outro Bosch Service.



Demonstre interesse em ajudar o cliente.



O Consultor Bosch poderá, a seu critério, fazer checagem no histórico de atendimento à garantia da oficina e observar reclamações oficializadas por e-mail de oficinas da rede em relação a determinado credenciado. Caso sejam identificadas irregularidades em algum atendimento, poderá responder conforme circular informativa vigente.



06

Normatização BOSCH DIESEL CENTER

Normatização BOSCH DIESEL CENTER

Conforme apresentado até aqui, cumprindo todos os requisitos e obrigatoriedades, você está apto para se tornar um serviço autorizado Bosch Diesel Center e utilizar de todos os benefícios oferecidos pela Bosch para sua Rede de Serviços.

O Bosch Diesel Center é homologado para tecnologias Bosch:

- Teste e Reparo de Bombas em linha tipo A e P;
- Teste e Reparo de Reguladores de Rotação Mecânico;
- Teste e Reparo de Bombas rotativas tipo VE;
- Teste e Reparo de Injetores Mecânicos de uma ou duas molas;
- Teste e Reparo de Injetores Common Rail;
- Teste e Reparo de Bombas de Alta Pressão Common Rail;
- Teste e Reparo de Sistema de Pós-tratamento Denoxtronic
- Atendimento de Garantia para Sistemas Diesel Convencional e Diesel Common Rail Bosch;



Solicite sua carta “a quem interessar” em:

bosch.service@br.Bosch.com

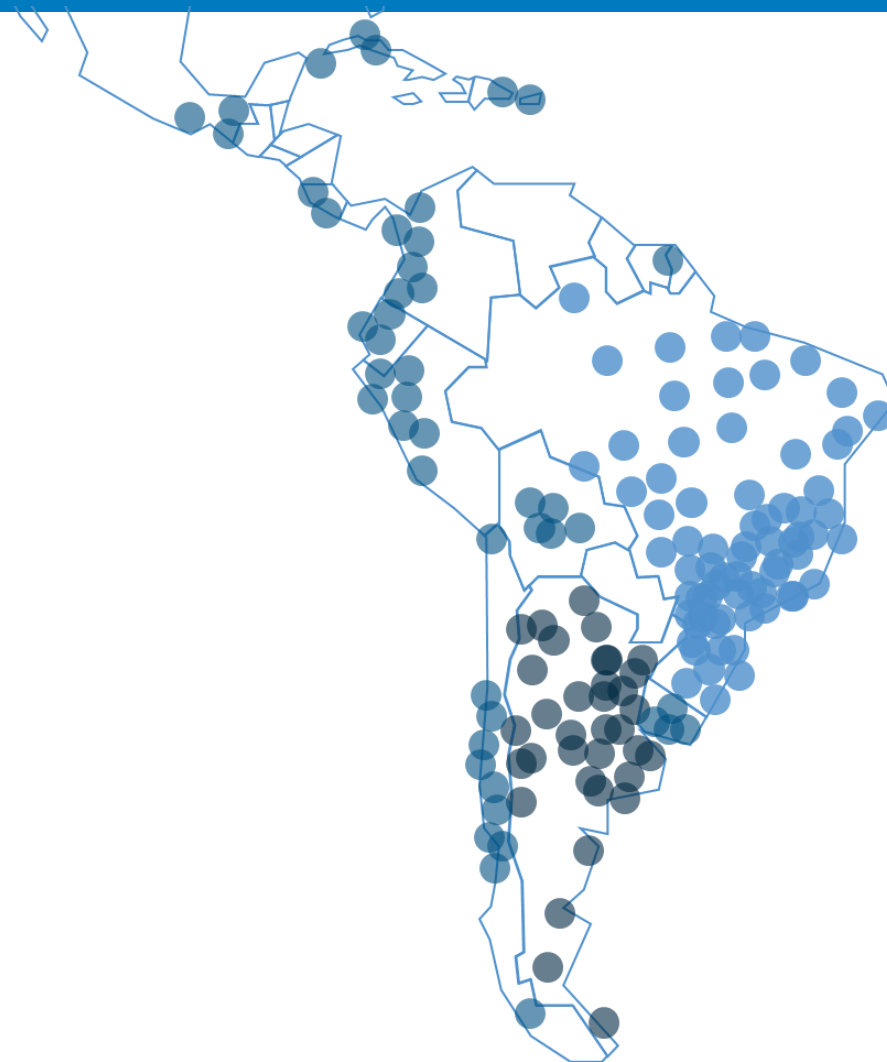
07

Normatização Bosch Diesel Center – Posto Avançado

Conceito Bosch Diesel Center – Posto Avançado

Ser um Bosch Diesel Center é se destacar no mercado como prestador diferenciado de serviços para clientes diesel. Porque as oficinas que conquistam essa qualificação contam com a força da marca Bosch, líder em equipamentos originais, presente em grande parte da frota circulante de veículos comerciais do Brasil.

Pensando em uma estratégia de ganharmos cobertura no mercado brasileiro e expandirmos a nossa Rede credenciada, fortalecendo a parceria entre os Bosch Diesel Centers e a Bosch, criamos o conceito **BDC Posto Avançado**, com novos requisitos para aumentar o raio de atuação dos nossos parceiros e, conseqüentemente, criar novas oportunidades de serviços para Rede Bosch Diesel Center.



Modelo de Negócio

O BDC Posto Avançado é uma extensão da oficina credenciada Bosch Diesel Center que possibilita maior abrangência de atuação da oficina na sua região aproveitando parte da estrutura e instalações do BDC.

O foco de atuação do BDC Posto Avançado é oferecer um atendimento ágil ao cliente, com diagnóstico preciso e a troca dos componentes danificados por um produto **Novo, Reman ou Reparado com clip ou etiqueta Bosch Quality Scan realizado pela matriz.**

Não serão autorizadas estruturas para reparação no Posto Avançado. Por este motivo, é crucial que a localização do Posto Avançado seja próxima do Bosch Diesel Center matriz.

É esperado um maior consumo de peças pelo Bosch Diesel Center, por isso um valor adicional será negociado na meta de compras da oficina. Igualmente, um Fundo de Serviço adicional será cobrado anualmente, referente à parcela do Posto Avançado.

Benefícios



Políticas comerciais e bônus para compra de peças



Suporte técnico via Mecânico Pró



Treinamentos técnicos e comerciais presencial e online



Atendimento do Consultor Bosch



Ações de comunicação e material de marketing



Acesso à rede de parceiros Bosch

Credenciamento



Passo 1: Contato com consultor Bosch para manifestação de interesse



Passo 2: Apresentação do conceito e esclarecimento de dúvidas pelo consultor Bosch e validação da Bosch para abertura do Posto Avançado.



Passo 3: Verificação dos requisitos obrigatórios e auditoria de homologação



Passo 4: Assinatura dos documentos (Aditivo do contrato de credenciamento do BDC)



Passo 5: Conclusão do credenciamento do Posto Avançado



7.2 REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS

MANUAL DO CONCEITO | BOSCH DIESEL CENTER – POSTO AVANÇADO

Serviços oferecidos



- ✓ Diagnóstico e Manutenção de Sistemas de Injeção Diesel Mecânico
- ✓ Diagnóstico e Manutenção de Sistemas de Injeção Diesel Eletrônico
- ✓ Diagnóstico e Manutenção de Sistemas de Pós Tratamento

Capacitação Técnica



- ✓ Sistema Eletrônico: Diagnóstico Diesel I e II
- ✓ Procedimentos de Oficina Bosch Diesel

Equipamentos & Softwares



- ✓ FSA 050
- ✓ Scanner KTS 5xx e/ou Truck
- ✓ Medidor de Retorno Bosch
- ✓ Manômetros para testes de linhas de alta e baixa pressão
- ✓ Teste de Bico EPS 100 com adaptadores e EPS 738
- ✓ Equipamento de Ultrassom
- ✓ ESIttronic (*módulos A, D e ESI SD*)

Opcionais*

- ✓ Equipamento de teste para diagnóstico de Injetor Common Rail Bosch EPS 205 ou DCI 200
- ✓ Equipamento de teste para diagnóstico de Bombas Injetores e Rotativas (EPS 5xx ou superior)
- ✓ Ferramental de reparação de bombas injetoras e rotativas Bosch

Estrutura Mínima



- ✓ Recepção e área de espera
- ✓ Duas baias de veículo para serviço
- ✓ Padronização visual de acordo com este manual
- ✓ Laboratório para diagnóstico básico
- ✓ Área dedicada para estoque de atendimento rápido
- ✓ Veículo disponível e caracterizado conforme manual para atendimento remoto e trânsito entre matriz e filial

*Observação: caso o BDC Posto Avançado opte por ter qualquer equipamento de teste nas suas dependências, necessariamente deverá ser primeiro um banco de teste de diagnóstico common-rail Bosch (EPS205 ou superior)

Classificação de Desconto

A oficina credenciada, ao ser integrada à Rede Bosch Service, passa a ter direito aos mesmos benefícios comerciais do BDC Matriz, mediante o cumprimento do contrato estabelecido para sua nomeação e de acordo com sua classificação comercial.

Para ter direito aos benefícios, o BDC Posto Avançado deverá:

- Efetuar suas compras junto aos distribuidores homologados Bosch
- Atingir as metas estipuladas para cada linha de produto
- Enviar dados no formato e nos prazos pré-definidos

Cada oficina é avaliada de acordo com o Perfil de Qualidade e Atingimento da Meta de Compras do seu BDC Matriz.

Esta avaliação possibilita classificar as oficinas em A, B ou C. Cada classificação possui um desconto adicional específico para linha Diesel Bosch, conforme segue abaixo:

Classificação A – 4,5% de desconto adicional

Classificação B – 1,8% de desconto adicional

Classificação C – 0% de desconto adicional

Todos os BDC Posto Avançados cujo BDC Matriz esteja classificado dentro da Classificação D de desconto estarão automaticamente na Classificação A de desconto.

Caso o BDC Matriz seja rebaixado em sua classificação de desconto, o BDC Posto Avançado deverá acompanhar a respectiva categoria.

Atendimento de Garantia de Sistemas Diesel

Além de ser uma exigência legal, que protege os direitos dos consumidores, dos fabricantes e dos prestadores de serviços, a garantia é um processo fundamental para atender e satisfazer o cliente, preservando a confiabilidade da marca Bosch e da sua oficina.

O BDC Posto Avançado que cumprir com os requisitos mínimos de atendimento de garantia de Injetores Common Rail serão reconhecidos pela Bosch para também efetuar este serviço.

Caso não cumpra com os requisitos mínimos estabelecidos, o BDC Posto Avançado é autorizado a receber as peças para enviar ao BDC Matriz para realização da análise de garantia.

Requisitos Mínimos Obrigatórios

O BDC Posto Avançado possa realizar o atendimento da Garantia de Sistemas Diesel de Injetores Common Rail Bosch é investir em uma bancada DCI 200 e possuir um microscópio digital.

Além disso, as circulares informativas devem ser lidas com atenção por toda a equipe BDC Posto Avançado, pois trazem todas as atualizações dos produtos e as informações sobre lançamentos e políticas adotadas pela Bosch em relação aos produtos fabricados.

Além disso, descrevem os procedimentos corretos para atendimento de produtos mecânicos e eletrônicos em garantia.

