

BOSCH CAR SERVICE

Manual do credenciado



Índice

Bem-vindo ao Bosch Car Service Valores Bosch

1

Introdução

- Bases do acordo
- Resumo dos benefícios
- Credenciamento

2

Padronização

- Ser global
- Marca registrada – Logo
- Marca registrada - Cores e Fontes
- Padronização externa e Interna Layout interno
- Sugestões Uniformes
- Papelaria e padronização de veículos

3

Política Comercial

- Premissas de elegibilidade do Cashback
- Envio de Dados

4

Taxa de Adesão e Fee anual

- Taxa de adesão BCS
- Política de descontos para filiais
- Benefícios inclusos na Taxa de adesão
- Fee anual

5

Equipamentos, Qualidade, e Mecânico Pro

- Equipamentos
- Qualidade
- Treinamentos e Mecânico Pro
- Programa Bosch Service Excellence

6

Parcerias

- Parceiros Bosch

7

Comunicação

- A importância de uma boa comunicação
- Propaganda
- Promoção, Eventos, Internet e CRM
- Materiais de Ponto de Venda
- Ações Cooperadas

8

Garantia

- Garantia Bosch
- Garantia inter-rede

9

O que mais temos?

- Premiação Oficinas Destaque
- Ecossistema Digital
- Sua Oficina Digital
- Portal Financeiro
- Meu BCS
- Sistema de Gestão de Oficinas
- WOM
- Programa eXtra
- Site Bosch Car Service e Site personalizado oficina
- Suporte Bosch Car Service

BOSCH
Service



Car Service

Manual do Credenciado Bosch Car Service

Capítulo 1: **INTRODUÇÃO**



Bem-vindo ao Bosch Car Service!

Temos a total satisfação em dizer que a partir de agora você faz parte da rede de oficinas que é líder a nível global e referência em qualidade! Com a força da marca Bosch Car Service, aliada à tradição, qualidade e tecnologia em produtos e serviços, a sua oficina passa a ocupar um lugar de maior destaque em um mercado cada vez mais competitivo. Mais do que número 1 em serviços automotivos, a Bosch também é líder em equipamentos originais presentes em grande parte da frota de veículos que circula no país.

Com esse manual em mãos, agora você tem acesso a todas as informações necessárias para fazer da sua nomeação como credenciado Bosch Car Service uma excelente oportunidade para o crescimento da sua oficina. Mais uma vez, agradecemos por ter você conosco e estaremos à sua disposição para apoiar o seu negócio.

Valores Bosch

Unindo **tradição e modernidade**, os valores refletem o modo como a Bosch conduz seus negócios e qualificam a empresa para constantes mudanças e inovações.

Os valores da Bosch são os fundamentos nos quais se baseiam os sucessos do passado e sobre os quais é construído o futuro da empresa. Eles orientam as ações, dizem o que é importante e com o que toda a empresa está comprometida.

1

Orientação para o Futuro e os Resultados

Garantimos nosso sucesso empresarial a longo prazo e o contínuo desenvolvimento de nossa Organização através do ativo envolvimento nas mudanças técnicas e mercadológicas. Temos o objetivo de oferecer soluções inovadoras aos nossos clientes e atraentes oportunidades de trabalho aos nossos colaboradores. Agimos e tomamos decisões orientadas para o resultado, de forma a garantir nosso crescimento e independência financeira, bem como a apoiar/financiar os diversos projetos sociais.

2

Responsabilidade

Estamos conscientes de que nossas atividades empresariais devem estar em harmonia com os interesses da sociedade. Nossos produtos e serviços estão orientados à segurança das pessoas, à utilização adequada dos recursos e à preservação do meio ambiente.

3

Iniciativa e Determinação

Atuamos por iniciativa própria, com responsabilidade empresarial, e somos determinados na implementação de nossos objetivos.

4

Abertura e Confiança

Informamos no momento correto, de forma transparente, nossos colaboradores e parceiros de negócio sobre importantes desenvolvimentos na organização, estabelecendo, assim, uma base de confiança no trabalho conjunto.

5

Seriedade e Honestidade

Consideramos a seriedade e a honestidade no trato com nossos colaboradores e parceiros de negócios condições fundamentais para o nosso sucesso.

6

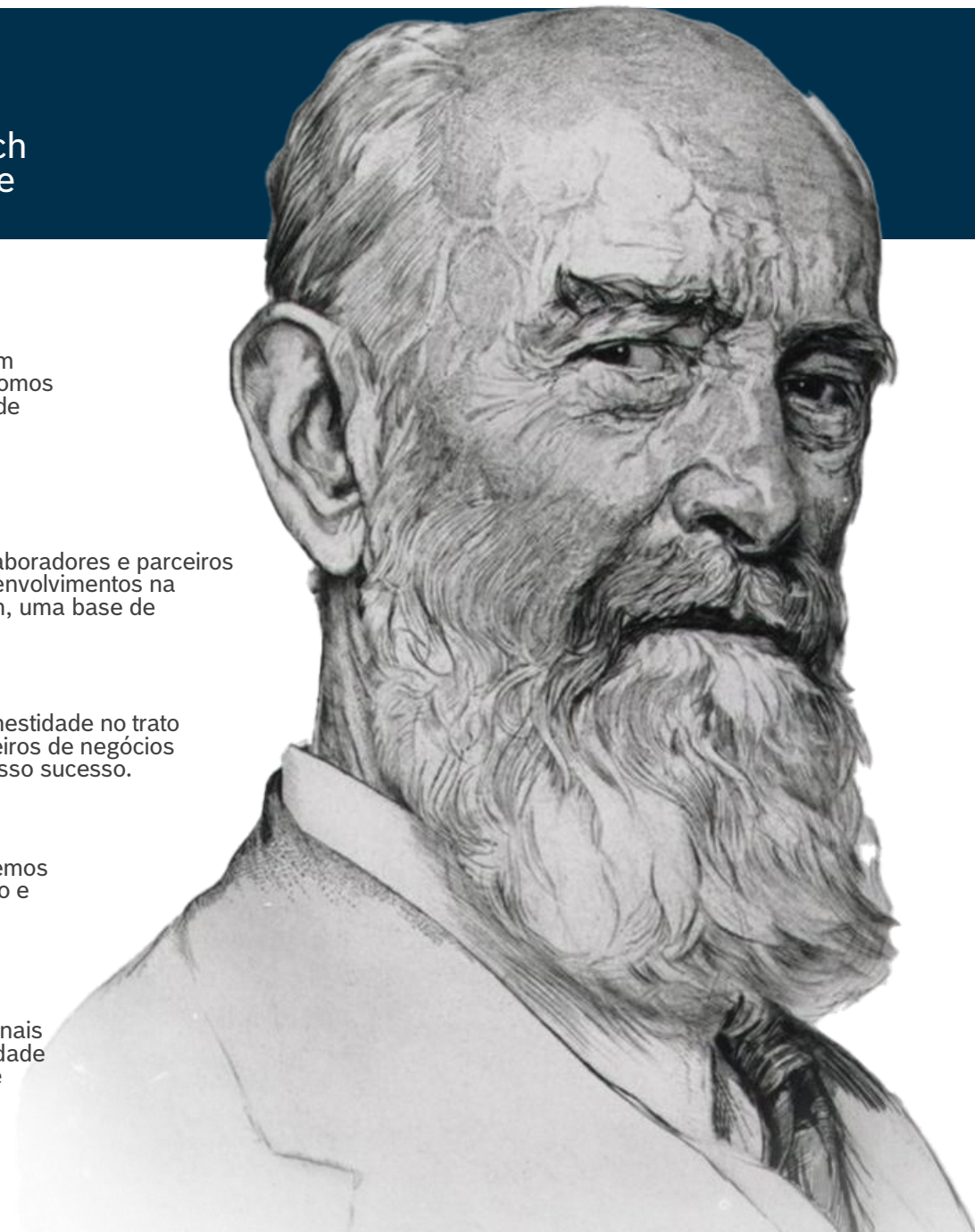
Credibilidade e Legalidade

Cumprimos o que prometemos. Vemos nossa palavra como uma obrigação e respeitamos o direito e a lei.

7

Diversidade Cultural

Respeitamos nossas origens regionais e culturais, considerando a diversidade como uma vantagem competitiva e condição necessária para o nosso sucesso mundial.



O NEGÓCIO BCS

BASES DO ACORDO

Requisitos Mínimos



Imagem corporativa Bosch Service (fachada, uniformes, site, impressos e etc.)



Instalações limpas, funcionais e organizadas



Disposição para ampliar a oferta de serviços



3 ou + técnicos na oficina



Software de Gestão (não incluso no FEE)



<350 m² – 2 elevadores e 3 boxes de trabalho



Participar dos eventos promovidos pela Bosch



Estar em dia com treinamentos técnicos e comerciais



Scanner KTS atualizado e com módulos obrigatórios



Sala de espera com banheiro para clientes, café e água; Fachada padronizada



Fidelidade aos produtos Bosch disponíveis

Serviços mínimos oferecidos por um BCS

Freios



Filtros



Injeção Eletrônica



Elétrica



Serviços Adicionais



Suspensão



Alinhamento



Balanceamento



Ar Condicionado



Escapamento



Direção Hidráulica

Entre outros serviços

Pacote de Valor Exclusivo Bosch Car Service!

	Imagem corporativa Bosch Service		Software de Gestão (taxa mensal cobrada separadamente via parceiros homologados)		Treinamento Técnico regional ou virtual		Canal diferenciado com a Bosch		Website customizado pela oficina
	Atendimento via Consultor Bosch		Sua oficina em destaque no site oficial Bosch		WOM – Plataforma para compra de peças		Informação de produtos Bosch em primeira mão		Programa Bosch Car Service Excellence – treinamentos de especialização em gestão.
	Treinamentos On-line e descontos exclusivos para treinamentos com Centro de Treinamentos Bosch.		Cliente Misterioso		Mecânico Pró – Apoio Técnico a distância		Palestras, comitês, convenção, etc.		Parceria Vagas, com para busca de talentos para sua Oficina
	Perfil de Qualidade		Ações de Marketing		Meu BCS agendamento online		Parceiros Estratégicos		Materiais de Comunicação PackCom
	Campanhas de Vendas		Cashback sobre as compras de peças Bosch		Garantia Inter-Rede		Fachada Digital Google Meu Negócio		Programa de fidelidade - eXtra

Obs: A oficina não pode estar inadimplente com o Fundo de Serviço – FEE. Em caso de inadimplência poderá ter seus benefícios reduzidos ou cancelados.

Manual do Credenciado Bosch Car Service

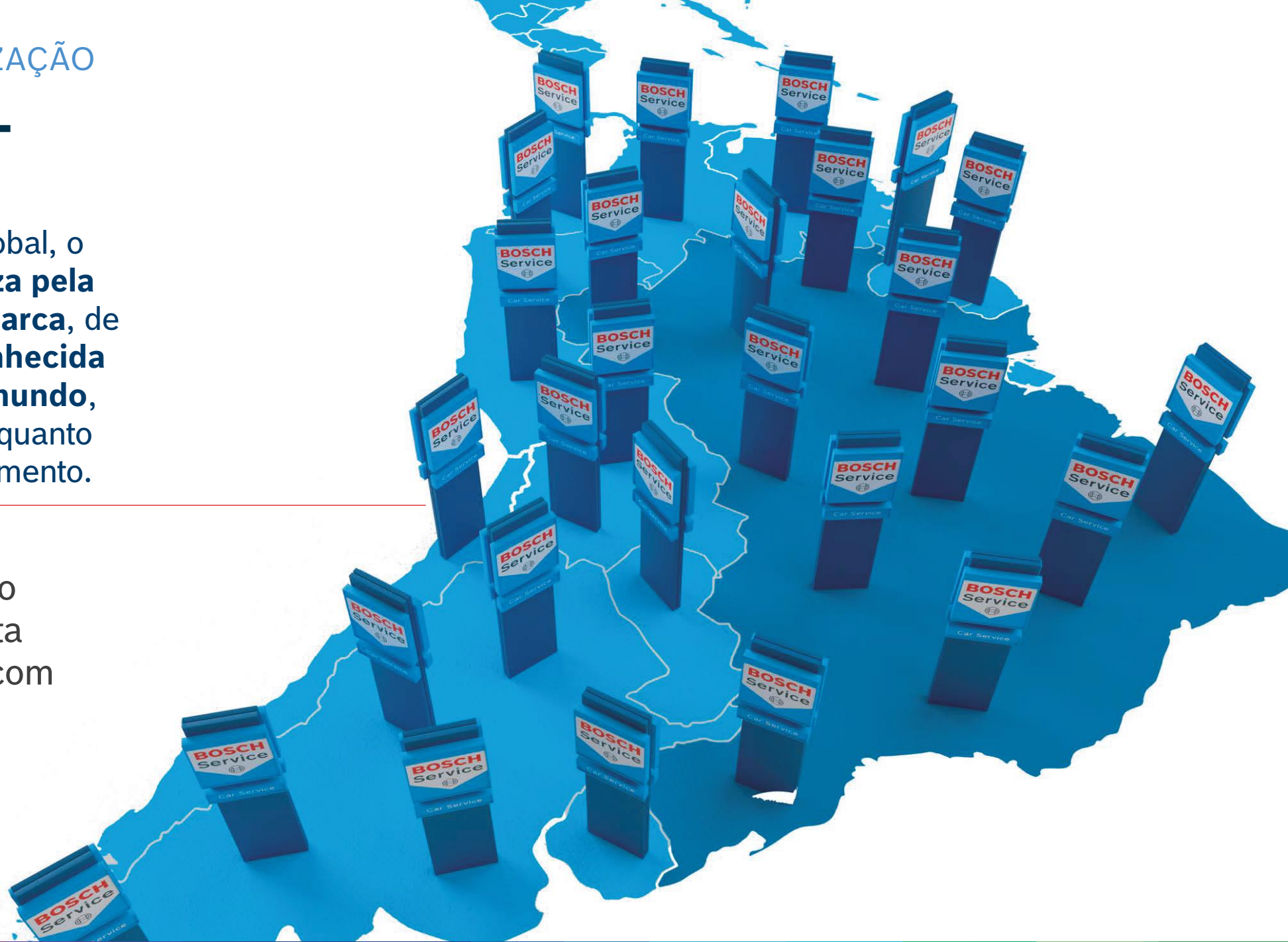
Capítulo 2: **PADRONIZAÇÃO**

CAPÍTULO 2: PADRONIZAÇÃO

SER GLOBAL

Por ser uma empresa global, o **Bosch Car Service** preza pela padronização da sua marca, de modo que ela seja **reconhecida em qualquer lugar do mundo**, tanto pelo padrão visual quanto pela qualidade do atendimento.

Ter a sua oficina dentro dos padrões representa um total alinhamento com a empresa que é líder mundial no segmento.



CAPÍTULO 2: PADRONIZAÇÃO

Marca Registrada – Logo



Marca Tamanho "P"
Implementação $\geq 14,9$ mm
Versão em cores 4C



Marca Tamanho "G"
Implementação ≥ 15 mm
Versão em cores 4C

Versão de cor 3C:

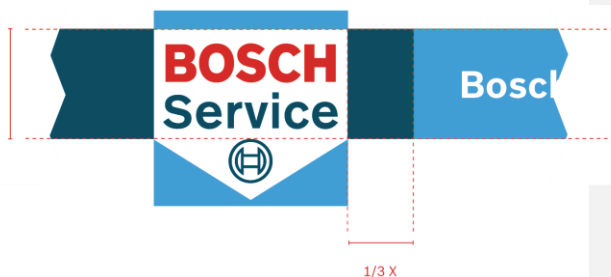
Pantone 279
Pantone 485
Pantone 547



Versão de cor 1C: preto e branco



Versão de cor 1C: escala de cinza



DEFINIÇÃO

- A marca consiste no logotipo "Bosch Service", na âncora estilizada e no elemento gráfico em cunha do Bosch Car Service.
- Todos os elementos já estão dimensionados na escala definida e não devem ser alterados.
- Há duas versões que se relacionam com o tamanho da apresentação:
- Tamanho G, para implementações
- ≥ 15 mm;
- Tamanho P, para implementações $\leq 14,9$ mm; somente estas versões devem ser utilizadas.
- Não é permitida a implementação de marca registrada < 6 mm.
- Para diferentes tipos de produção, as versões da marca registrada são utilizadas de forma que seja especialmente combinada. Somente estas versões devem ser utilizadas:
- Versão 4C, para implementação de impressão em quatro cores;
- Versão 3C, para implementação em cores especiais;
- Versão 1C, para implementação em impressão em escala de cinza.
- Versão 1C, para implementação em impressão preto e branco;

ÁREA PROTEGIDA

Uma área protegida envolve a marca registrada a uma altura de $1/3 X$ em todos os lados.

A área protegida não deve ser afetada por qualquer outro elemento de design, com exceção do friso.

A área protegida deve também ser mantida em todos os lados na utilização da marca registrada com friso.

FRISOS

As áreas coloridas da marca registrada a ser posicionada devem estar rentes às bordas superior e inferior do friso.



CAPÍTULO 2: PADRONIZAÇÃO

Cores e Fontes

CORES

As cores da marca e as cores de preenchimento só devem ser utilizadas nos valores definidos. A conformidade com os valores de cor garante a percepção uniforme por parte do consumidor e o fortalecimento da marca.



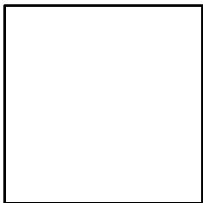
Bosch Car Service Azul petróleo
HEX #00304B
RGB 0, 48, 75
CMYK 91, 15, 0, 83
RAL 230 20 15
PANTONE 546 C
NCS S 7020 B 10 G
3M Scotchcal 11168



Bosch Car Service Blue
HEX #4C90CD
RGB 76, 144, 205
CMYK 69, 34, 0, 0
PANTONE 279 C
NCS 2060 R 80 B



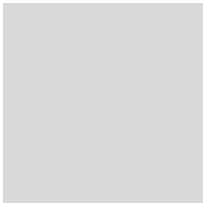
Bosch Car Service Red
HEX #E20015
RGB 226, 0, 21
CMYK 0, 100, 100, 0
RAL 3020
PANTONE 485
NCS 1090 Y 90 R
HKS 14
3M Scotchcal 100/368



Bosch Car Service White
HEX #FFFFFF
RGB 255, 255, 255
CMYK 0, 0, 0, 0
RAL 9010
NCS 0 500 N



Green Equipamentos
RAL 6018
PANTONE 363
NCS 3060 G20Y



Cinza Portas, portão, janela
Cinza Platina
CMYK 0, 0, 0, 60
PMS Cool Gray 9 C



Bosch Car Service (padrão cinza escuro fachada premium e opção para elevadores)
RAL 7016
HEX #383E42
RGB 56,62,66
CMYK 15.2%,6,1%,0.0%,74,1%

LOGO / ÁREA PROTEGIDA

Importância: A fonte corporativa reforça a filiação com a família de marcas Bosch e transmite a percepção de valor de uma marca sólida, técnica e soberana, o Bosch Car Service.
Função: As fontes exclusivas Bosch Sans, Bosch Office Sans e Bosch Sans Condensed oferecem a legibilidade ideal, fonte precisa e consistente para todos os pontos de contato da marca.

Bosch Sans Condensed Regular, *Italic* **Bosch Sans**
Condensed Bold, Italic Bosch Office Sans Regular, *Italic*
Bosch Office Sans Regular, Italic

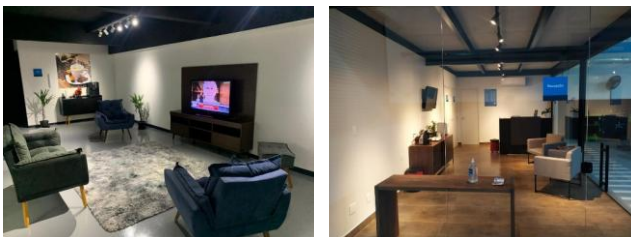
Padronização Externa e Interna

A padronização visual da rede Bosch Car Service é fundamental para o fortalecimento da marca e reconhecimento do público.



FACHADA

A fachada Bosch Service é um diferencial para as oficinas que fazem parte da rede. Caso precise fazer alguma alteração, fale com seu consultor Bosch antes da mudança.



SALA DE ESPERA/ RECEPÇÃO

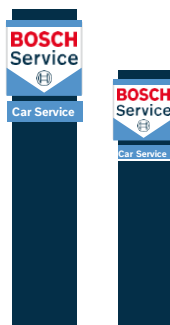
Ambiente acolhedor, limpo e agradável causam uma boa impressão ao cliente, sempre orientada para sua comodidade.



PÁTIO DA OFICINA

Os equipamentos e sua disposição na oficina influenciam consideravelmente o processo de trabalho. Leve em conta a praticidade e a organização, o cliente percebe.

Padronização Externa – Elementos visuais



Totens
Tamanho P: 4 metros
Tamanho G: 5,6 metros



Bandeira da marca
150 cm x 450 cm



Bandeira de oferta
150 cm x 450 cm



Friso / Letreiro
Medidas proporcionais de acordo com a estrutura existente. Consulte fornecedor homologado para confecção do projeto de fachada.

Marca registrada (Logo BCS)
100 cm x 100 cm



Totem de Parceiros
(50 cm x 140 cm)



Sinalização de serviços oferecidos
90 cm x 140 cm



Placa de horários



Placa perpendicular (utilização mediante a aprovação Bosch)
(100 cm x 100 cm)

Elementos mínimos mandatórios para a padronização externa:
Friso/Letreiro, Marca registrada (logo BCS) e placa de horários.

Notas:

1. A sinalização de serviços oferecidos pode ser instalada no exterior ou interior da oficina.
2. A placa perpendicular, totem BCS, bandeira de oferta e totem de parceiros são itens opcionais.

FACHADA

A fachada Bosch Service é um diferencial para as oficinas que fazem parte da rede.

Para garantir a aplicação correta dos elementos visuais, todos os projetos de fachada devem ser aprovados por seu consultor.

Recomendamos os seguintes fornecedores homologados para confecção de fachadas:



[Clique aqui](#) e conheça mais detalhes sobre estes e demais parceiros de serviços

Padronização Externa - Letreiro

ESPAÇAMENTO

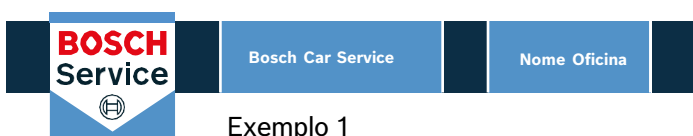


POSICIONAMENTO DA FONTE



VERSÕES COMPACTAS DO LETREIRO

Para prédios menores ou restrição de Lei de Cidade Limpa.
(Utilização mediante aprovação da Bosch)



Exemplo 1



Exemplo 2



Exemplo 3

FACHADA APLICAÇÃO DA FACHADA

Para confecção da fachada é necessário enviar para o Consultor/Fornecedor uma foto atual da oficina informando a altura x largura da frente da oficina. Se for esquina ou outra construção de padrão diferente, devem ser informadas as dimensões equivalentes. Ao chegar a fachada, a instalação deverá ser feita conforme o Manual de Instalação.

PRINCÍPIO DE IMPLEMENTAÇÃO PARA FONTES NO FRISO

Os tamanhos das fontes no friso são definidos e são sempre baseados na altura do friso (Y).

O slogan da marca deve ser colocado no centro do friso e de acordo com a regra, as letras maiúsculas têm altura de 1/3 Y.

Bosch Car Service e o nome da oficina devem ser colocados no centro das áreas de branding e de acordo com a regra, as letras maiúsculas têm altura mínima de 1/4 Y e máxima de 1/3 Y.

As letras têm distância lateral de 1/4 de Y.

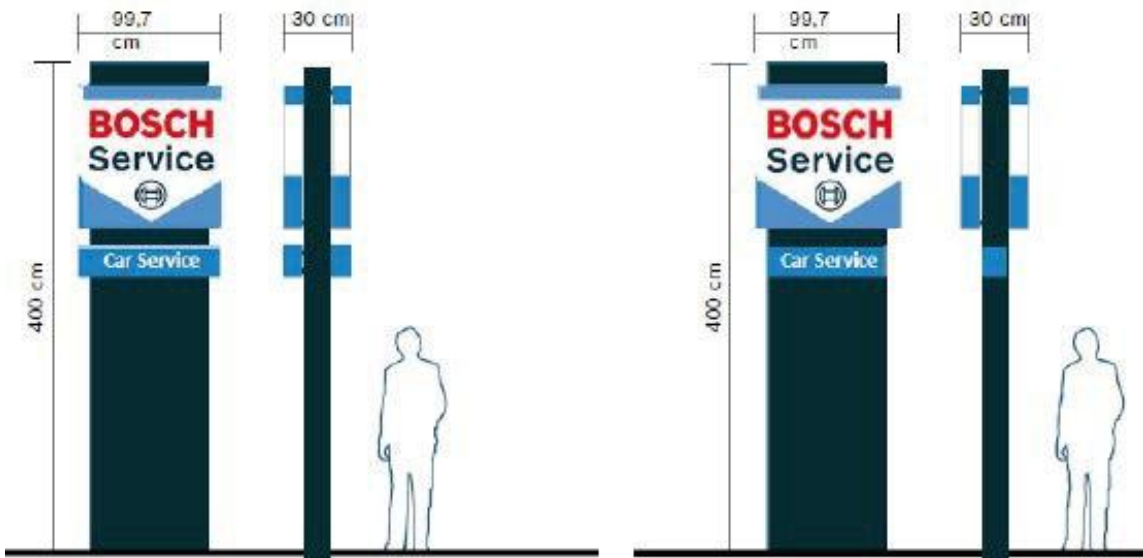
Fonte utilizada: Bosch Sans Bold

Padronização Externa – Elementos adicionais

EXEMPLO TOTEM 4 M

Altura de 400 cm e Placa de 99,7 x 99,7 cm.

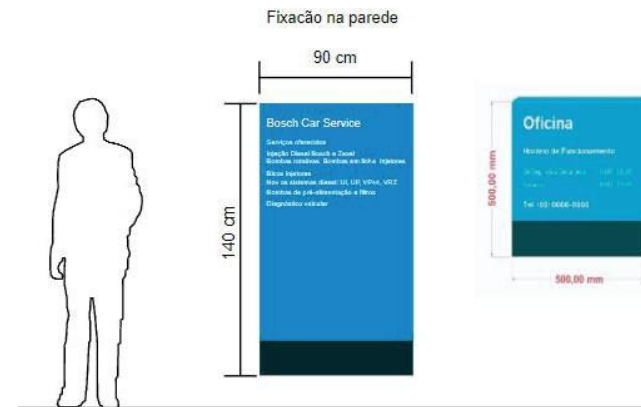
Lâmina sobre elemento luminoso branco. Há dois modelos, conforme abaixo.



QUADRO DE SERVIÇOS OFERECIDOS E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Estas sinalizações têm o papel de orientar o cliente logo ao se aproximar da oficina, apresentando de forma clara os serviços oferecidos e os horários disponíveis para atendimento.

São elementos que reforçam a organização do BCS e transmitem profissionalismo.



PAINEL PARCEIROS

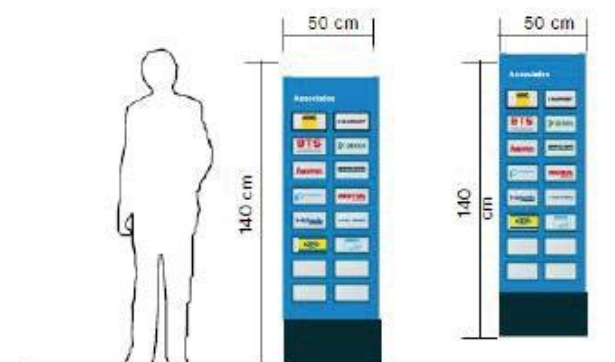
Utilizado para informar aos clientes as empresas associadas que fornecem serviços e equipamentos para a oficina Bosch Service. Os nomes dessas empresas serão expostos em placas-padrão de aço, que poderão ser removidas para gravação.

Formato da placa-base: 50 x 140 cm.

Rótulo: lâmina branca sobre superfície de fundo azul.

Formato das placas com logotipo das associadas: 18 x 10 cm.

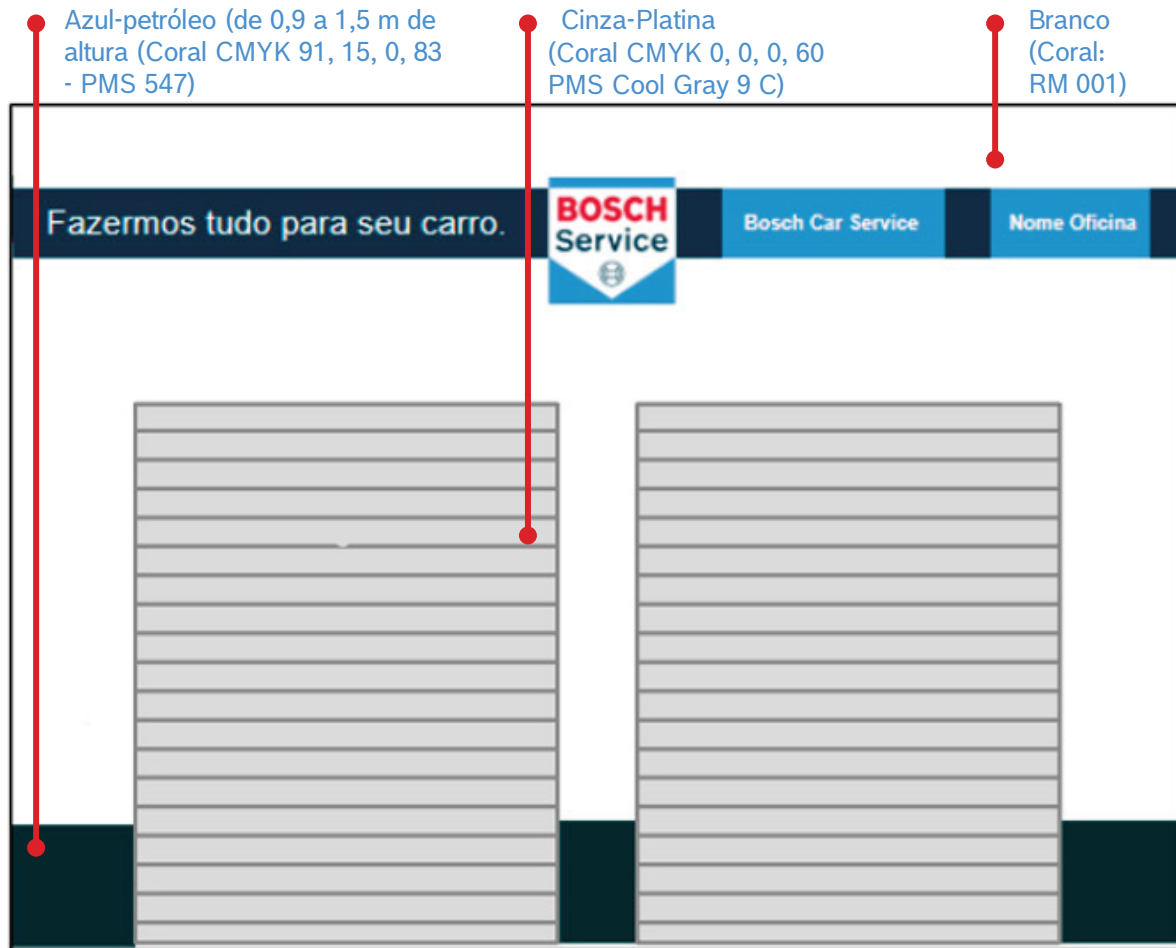
Placa: Lâmina sobre aço.



CAPÍTULO 2: PADRONIZAÇÃO

Padronização Externa - Aplicação das cores

Veja a seguir como aplicar as cores do padrão de oficina Bosch Car Service em branco e azul:



Para garantir a aplicação correta das cores do conceito, recomendamos o uso das tintas Coral. Foi desenvolvido um guia técnico exclusivo para orientá-lo durante o processo de padronização externa e interna de sua empresa. [Clique aqui](#) para acessar maiores detalhes sobre a parceria e baixar o guia completo.

CAPÍTULO 2: PADRONIZAÇÃO

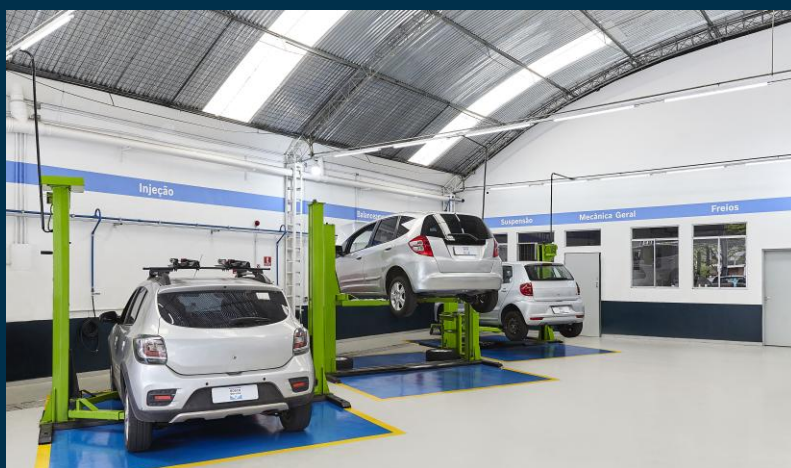
Padronização Interna – Cores e Sinalizações

Veja na sequência como devem ser aplicadas as cores padrão na oficina:

PAREDES INTERNAS

Aplicar a cor Branca (Coral - CMYK 0, 0, 0, 0 – RM 001) em todas as paredes internas.

Aplicar barrado de 0,9 a 1,5 m de altura na parte inferior. Cor do barrado: Azul-Petróleo (Coral - CMYK 91, 15, 0, 83 - PMS 547)



ELEVADORES E CARRINHOS DE SERVIÇO

Os elevadores da oficina devem estar adequados as cores:

verde **RAL 6018** (Coral PMS 363) ou cinza **RAL 7016**. (Coral CMYK 15,2, 6,1, 0,0, 74,1)

É recomendado o uso das mesmas cores para carrinhos de ferramentas, macacos e outros ferramentais.

Nota: Também são aceitos os elevadores da marca SATA nas variações das cores verde e cinza disponíveis no catálogo do fabricante.



SINALIZAÇÃO DE SERVIÇOS OFERECIDOS

Existem duas opções para sinalizar os serviços oferecidos:

1) Faixa interna em pintura (0,30 a 0,60 m largura) com letras proporcionais (Ex: se faixa de 0,30, a letra deve ser 0,18) – Cor Azul Claro Coral CMYK 69, 34, 0, 0 PMS 279)

2) Placa de serviços oferecidos em metal (90 cm x 140 cm) que pode ser instalada no exterior ou interior da oficina



SINALIZAÇÃO INFORMATIVA

Utilize as sinalizações indicativas adicionais para identificar as áreas relevantes da oficina. Ex: recepção, banheiros e etc)



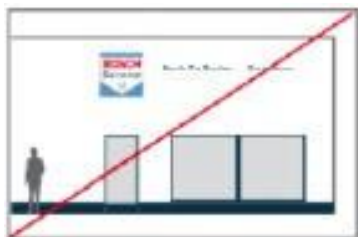
Sinalização informativa
22 cm x 22 cm

CAPÍTULO 2: PADRONIZAÇÃO

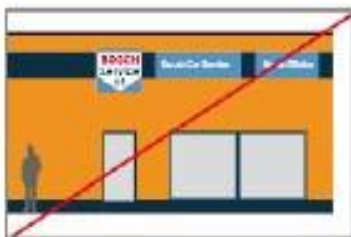
PADRONIZAÇÃO EXTERNA

Dentro das inúmeras formas de prédios disponíveis, devem ser observadas as seguintes situações para aplicação da fachada:

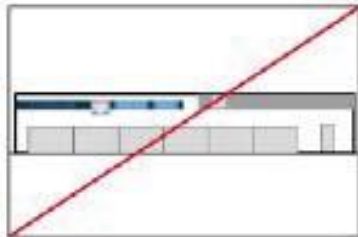
O que não fazer



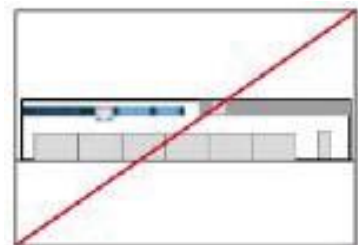
Não são permitidas variações no uso do friso.



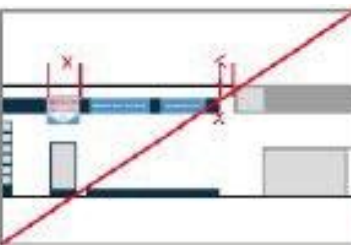
Não é permitido utilizar outras cores não autorizadas para pintura da fachada.



Não é permitida a divisão de fachada utilizando a mesma entrada de acesso.



Não é permitida a utilização de fachadas sobrepostas.



Não é permitida utilização de fachadas sem a distância mínima de 1m lateral.

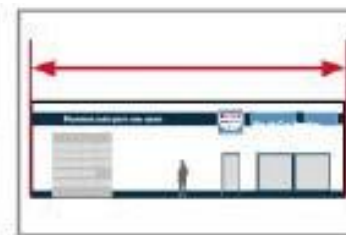


O friso não deve ser interrompido por portas, janelas, projeções, etc.

O que fazer



O tamanho da fachada deve ser proporcional ao prédio. Utilize apenas as variações de friso / letreiro autorizadas pelo Conceito.



A fachada ocupa toda a parte relevante para o cliente.



A fachada principal não deve conter outros componentes e identificações adicionais, além dos que compõem a fachada Bosch Service.



As versões compactas do friso podem ser usadas, caso o friso completo não tenha sua implementação possível. (Ex: falta de espaço útil no edifício)



Uma versão mais compacta do friso pode ser usada na fachada de um edifício tombado ou lei Cidade Limpa.



Para efeito de centralização, a entrada pode ser utilizada como referência.



Como regra, o Bosch Car Service e o nome do credenciado são colocados à direita do logo Bosch Service.



A Bosch Car Service e o nome do Credenciado podem ser colocados em ambos os lados do logo Bosch Service, em fachadas curtas.



Como regra geral, o slogan é colocado à esquerda do logo Bosch Service.

BOSCH CAR SERVICE

Fachada Premium



FACHADA PREMIUM

A padronização visual da rede Bosch Car Service é fundamental para o fortalecimento da marca e reconhecimento do público.

A fachada Bosch Service é um diferencial para as oficinas que fazem parte da rede.

Através deste guia, disponibilizamos mais uma opção para padronização de sua oficina, seguindo um modelo utilizado na Europa.

A combinação dos elementos visuais da marca Bosch Car Service com o revestimento do prédio na cor cinza escuro, resulta em uma fachada elegante e sofisticada, o que faz deste padrão uma excelente opção para modernizar sua oficina.

Ao optar pela aplicação deste padrão, siga todas as recomendações descritas aqui, para que possa obter bons resultados e evitar desvios que possam comprometer a padronização visual da Rede Bosch Car Service.

CAPÍTULO 2: PADRONIZAÇÃO

3 opções para padronização de fachada premium

1. Revestimento com telha galvanizada

Pintura eletrostática ou PU automotiva para maior durabilidade.



2. Revestimento em ACM

Placas em ACM acabamento fosco. Estética moderna e baixa manutenção.



3. Acabamento em pintura

Tinta acrílica (acabamento fosco) . Aplicação rápida e manutenção simplificada.



Acabamento do pórtico (entrada da oficina)



2 opções de acabamento do pórtico de entrada da oficina:
Cinza Ral 7016 ou Azul Ral 279

OPÇÃO 1 – REVESTIMENTO COM TELHA GALVANIZADA



Tipo de revestimento: Telha galvanizada com pintura eletrostática ou tinta PU automotiva.

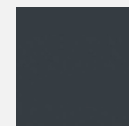
Cor: cinza escuro *RAL 7016*
Tipo de acabamento: fosco

● **Letreiro e demais elementos visuais do conceito Bosch Car Service** aplicados conforme padrão que consta no manual do credenciado (páginas 13, 14 e 18).

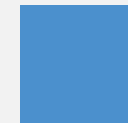
● **Acabamento do pórtico de entrada:**
Para a opção de revestimento em telha galvanizada, é obrigatório o uso de pórtico em ACM fosco nas cores: *cinza RAL 7016 ou azul RAL 279*

● **Portão:** cor cinza *RAL 7016* acabamento acetinado.

Especificações da cores

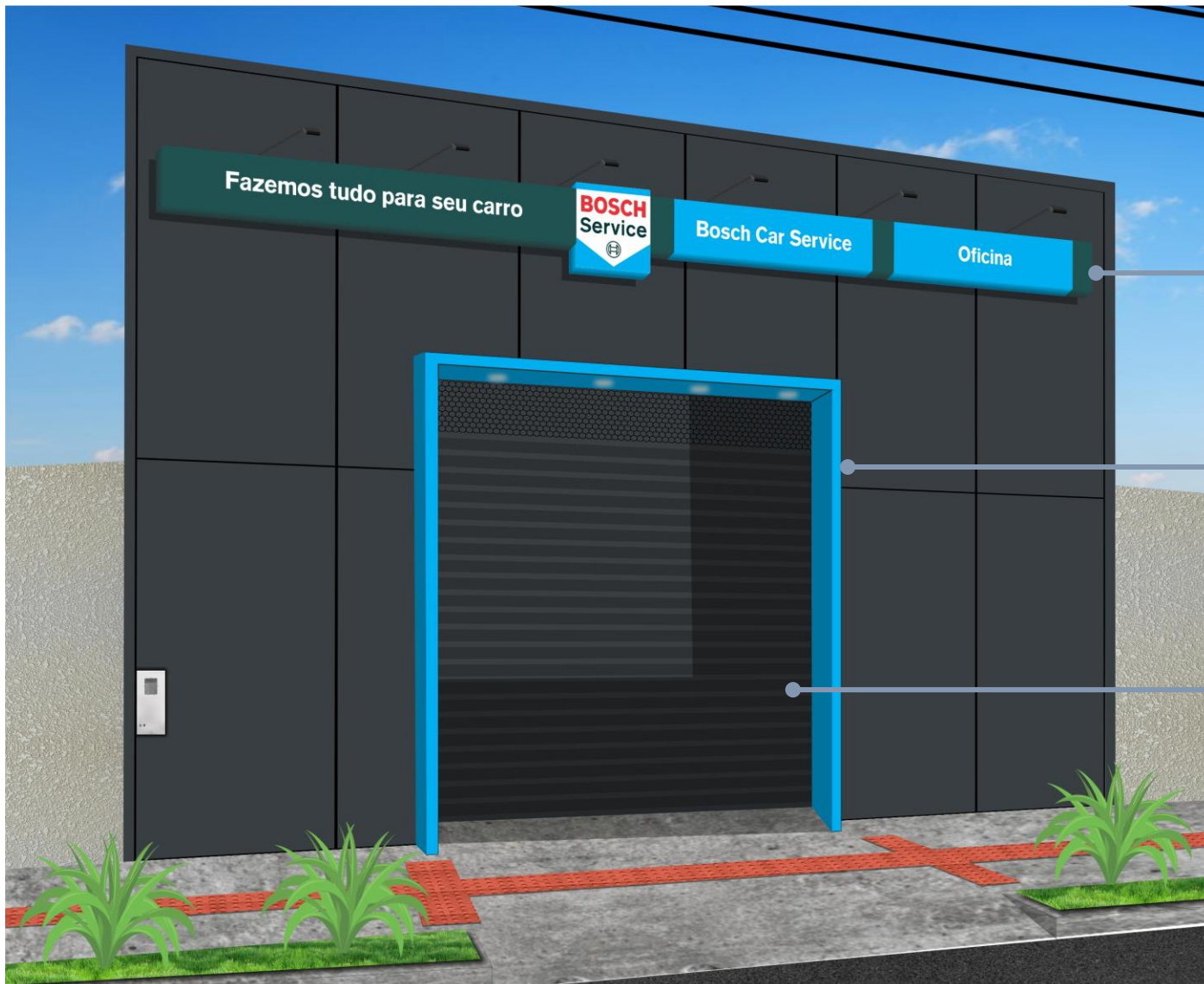


Bosch Car Service
(padrão cinza escuro fachada)
RAL 7016
HEX #383E42
RGB 56,62,66
CMYK 15.2%,6.1%,0.0%,74.1%



Bosch Car Service
Blue HEX #4C90CD
RGB 76, 144, 205
CMYK 69, 34, 0, 0
PANTONE 279
NCS 2060 R 80 B

OPÇÃO 2 – REVESTIMENTO EM ACM



Tipo de revestimento: Placas de ACM.

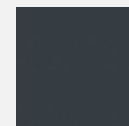
Cor: cinza escuro *RAL 7016*
Tipo de acabamento: fosco

● **Letreiro e demais elementos visuais do conceito Bosch Car Service** aplicados conforme padrão que consta no manual do credenciado (páginas 13, 14 e 18).

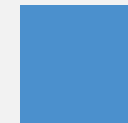
● **Acabamento do pórtico de entrada:**
Para a opção de revestimento em ACM, é obrigatório uso de pórtico em ACM fosco nas cores:
cinza RAL 7016 ou azul RAL 279

● **Portão:** cor cinza *RAL 7016* acabamento acetinado.

Especificações da cores



Bosch Car Service
(padrão cinza escuro fachada)
RAL 7016
HEX #383E42
RGB 56,62,66
CMYK 15.2%,6.1%,0.0%,74.1%



Bosch Car Service
Blue HEX #4C90CD
RGB 76, 144, 205
CMYK 69, 34, 0, 0
PANTONE 279
NCS 2060 R 80 B

OPÇÃO 3 – ACABAMENTO EM PINTURA

Tipo de acabamento: Tinta acrílica premium com alta resistência para garantir maior durabilidade e qualidade no acabamento.

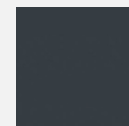
Cor: cinza escuro *RAL 7016*
Tipo de acabamento: fosco

● **Letreiro e demais elementos visuais do conceito Bosch Car Service aplicados conforme padrão que consta no manual do credenciado. (páginas 13, 14 e 18).**

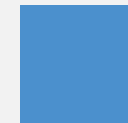
● **Acabamento do pórtico de entrada:**
Para a opção de acabamento em tinta acrílica premium, é opcional o uso de pórtico em ACM fosco nas cores: *cinza RAL 7016 ou azul RAL 279*

● **Portão:** cor cinza *RAL 7016* acabamento acetinado.

Especificações da cores



Bosch Car Service
(padrão cinza escuro fachada)
RAL 7016
HEX #383E42
RGB 56,62,66
CMYK 15,2%,6,1%,0,0%,74,1%



Bosch Car Service
Blue HEX #4C90CD
RGB 76, 144, 205
CMYK 69, 34, 0, 0
PANTONE 279
NCS 2060 R 80 B

RECOMENDAÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO ADEQUADA



O QUE FAZER

Aprovação do Projeto

Todo projeto de atualização de fachada deve ser submetido para aprovação prévia do seu consultor Bosch antes de sua realização. Desta forma, é possível garantir que esteja de acordo com os padrões do conceito Bosch Car Service e evitar não conformidades nas auditorias de qualidade.

Execução Conforme Projeto

A instalação deve seguir o projeto aprovado pela Bosch, sem adaptações não autorizadas para garantir o padrão do conceito.

Padronização de Acabamentos

Quando a fachada do edifício possuir apenas um único plano, deve ser totalmente revestida por apenas um dos três tipos de acabamento indicados neste manual (telha galvanizada, ACM ou pintura). Verifique opções para revestimento de prédios com dois planos de fachada na página 26.

Notas:

Para prédios com características que dificultam o revestimento total em telha galvanizada ou ACM, utilize a opção de acabamento em pintura. Ex: fachadas com grande quantidade de janelas, presença de sobreloja, edificações compartilhadas com outros estabelecimentos e etc.

Materiais e Mão de Obra Qualificados

Siga todas as recomendações deste guia e utilize materiais de qualidade e conte com mão de obra qualificada para assegurar um excelente resultado na aplicação da fachada.

Para garantir a padronização adequada conforme o conceito Bosch Car Service, conte com o suporte dos nossos parceiros homologados na realização de seus projetos de revitalização/instalação de fachada.



EXEMPLOS ILUSTRATIVOS DO QUE FAZER



Fachada totalmente revestida em telha galvanizada com pintura eletrostática ou tinta PU automotiva.



Fachada totalmente revestida em ACM



Fachada com acabamento em pintura em tinta acrílica premium.



Exemplo de aplicação em edifícios que apresentem dois planos de fachada como característica original

Nos casos em que o edifício apresentar **dois planos de fachada como característica original**, ou seja, quando existir um plano frontal sobreposto executado em ACM ou telha galvanizada e um segundo plano recuado até a entrada da oficina, será permitida a manutenção do **revestimento original do plano frontal**, complementando-o com **pintura aplicada às paredes e colunas do plano recuado**.

Exclusivamente nessas situações, é possível combinar **revestimento no plano avançado** com **pintura no plano recuado**, sem comprometer a uniformidade visual do conjunto.

RECOMENDAÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO ADEQUADA

❌ O QUE NÃO FAZER

Utilizar Revestimento Parcial

Quando a fachada do edifício apresentar apenas um **único plano**, não será permitida a combinação de revestimento parcial com pintura.

Uso de cores fora do padrão

Não é permitido o uso de cores que não estejam previstas neste manual para a fachada, o pórtico de entrada da oficina, as ferragens e os portões.

Uso de letreiros em mau estado de conservação ou fora do padrão vigente

Na revitalização da fachada, não é permitido reutilizar letreiros ou demais sinalizações do conceito que apresentem desgaste ou mau estado de conservação.

Na revitalização da fachada, as versões antigas do letreiro Bosch Car Service não podem ser reaproveitadas e devem ser substituídas pelo modelo mais atualizado, conforme o conceito vigente.

Para maiores informações consulte as páginas 13,14 e 18 deste manual.

Adaptações não autorizadas

Não é permitido incluir quaisquer elementos visuais adicionais aos previstos no escopo do conceito Bosch Car Service.

Revitalização de fachada sem aprovação prévia

Não é permitido realizar revitalização da fachada sem comunicação prévia com o consultor responsável e aprovação do projeto pela Bosch.



EXEMPLOS ILUSTRATIVOS DO QUE NÃO FAZER

❌ O QUE NÃO FAZER



Não utilizar versão antiga do letreiro Bosch Car Service.



Não utilizar sinalizações adicionais não permitidas.



Não utilizar cores não autorizadas no revestimento da fachada. Ex: preto



Não utilizar cores não autorizadas no pórtico de entrada da Oficina.



Não utilizar cores não autorizadas para a pintura dos portões.



Não utilizar revestimento parcial em prédios com um único plano. Exemplo: ACM + pintura.



Não utilizar revestimento parcial em prédios com um único plano. Exemplo: Telha galvanizada + pintura.



Não combinar materiais diferentes para revestimento do prédio com um único plano. Exemplo: Telha galvanizada + ACM

OPÇÃO 1- PARA PADRONIZAÇÃO INTERNA EM TONS DE AZUL

Esta opção de padronização interna em tons de azul segue as mesmas diretrizes aplicadas para oficinas com o padrão de fachada nas cores branco e azul, conforme página 17.

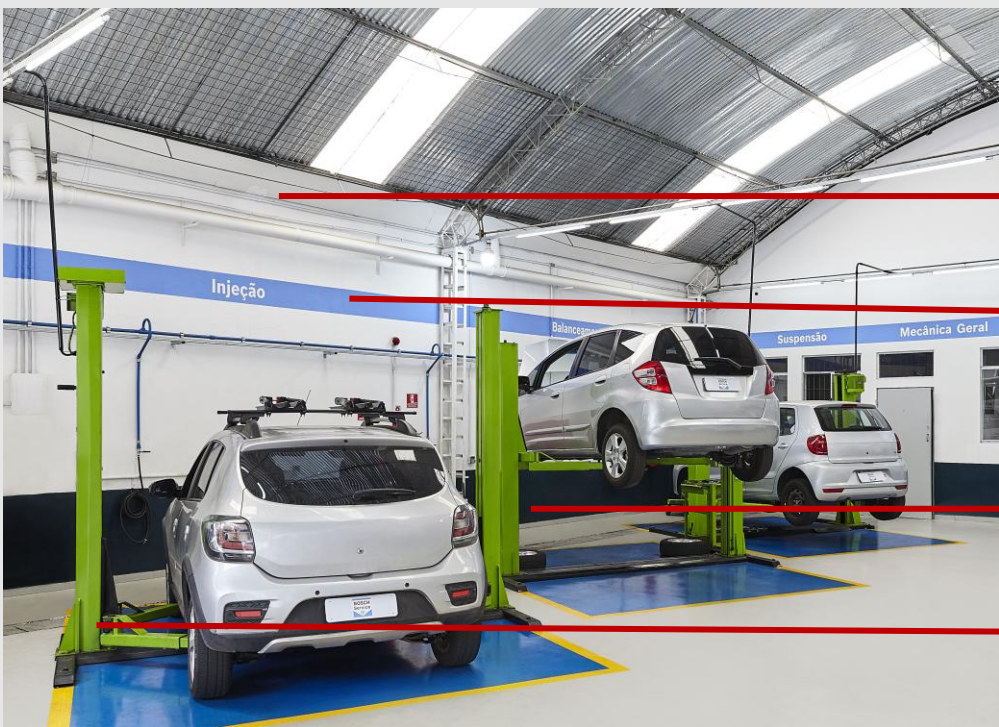
Parede branca (Coral - RM 001)

Faixa de sinalização de serviços oferecidos (0,30 a 0,60 m largura) com letras proporcionais (Ex: se faixa de 0,30, a letra deve ser 0,18) na Cor Azul Claro Coral (CMYK 69, 34, 0, 0 PMS 279)

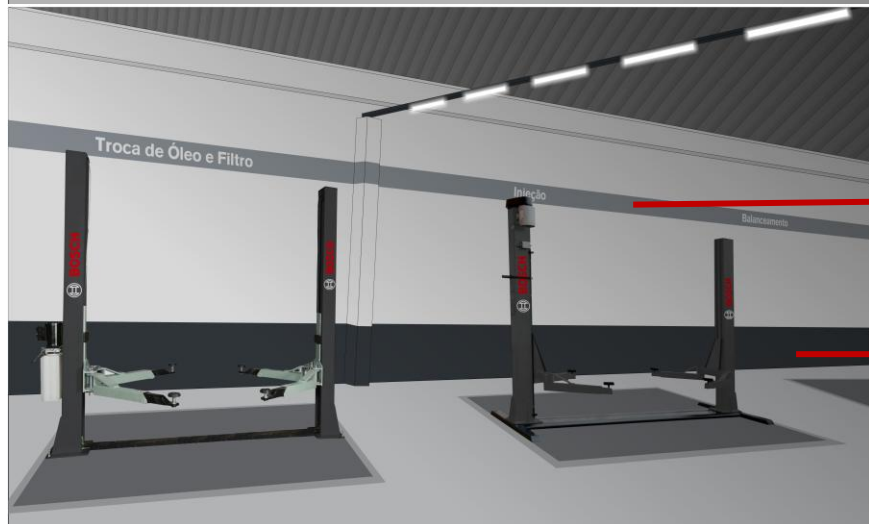
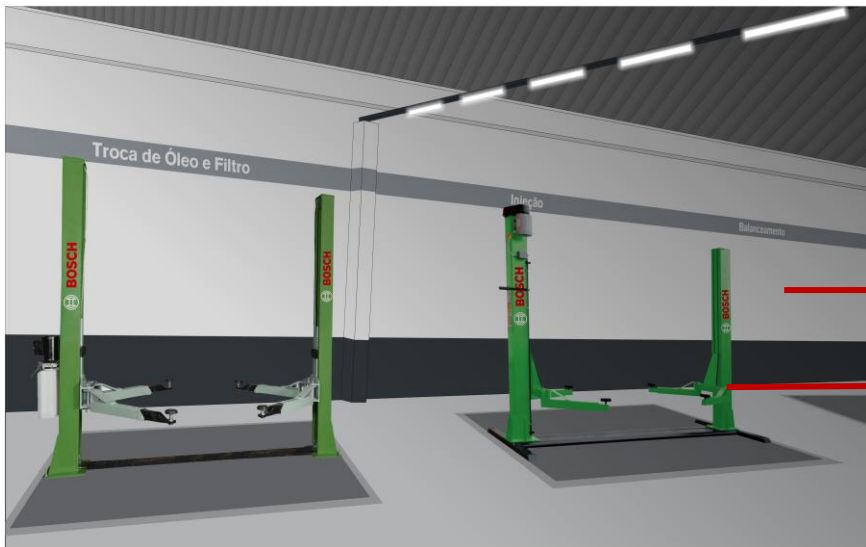
Aplicar barrado de 0,9 a 1,5 m de altura na parte inferior.
Cor do barrado: Azul-Petróleo (Coral - CMYK 91, 15, 0, 83 - PMS 547)

Elevadores verde RAL 6018 (Coral – PMS 363) ou cinza RAL 7016 (Coral CMYK 15,2, 6,1, 0,0, 74,1)

Nota: Também são aceitos os elevadores da marca SATA nas variações das cores verde e cinza disponíveis no catálogo do fabricante.



OPÇÃO 2- PARA PADRONIZAÇÃO INTERNA EM TONS DE CINZA



Esta opção está disponível **exclusivamente** para oficinas que adotaram o padrão de fachada Premium. Trata-se de uma opção complementar de padronização interna, aplicada em escala de cinza e branco, que deve seguir as especificações a seguir:

Parede branca (Coral - RM 001)

Elevadores verde RAL 6018 (Coral – PMS 363) ou cinza RAL 7016 (Coral CMYK 15,2, 6,1, 0,0, 74,1) (imagem abaixo)

Nota: Também são aceitos os elevadores da marca SATA nas variações das cores verde e cinza disponíveis no catálogo do fabricante

Faixa de sinalização de serviços oferecidos em cinza (RAL 7046) (medida: 0,30 a 0,60 m largura) com letras proporcionais (Ex: se faixa de 0,30, a letra deve ser 0,18)

Barrado inferior em cinza 0,9 a 1,5 m de altura (RAL 7016)

Recomendações

1. Este padrão não é obrigatório. Pode ser mantido o padrão convencional para pintura interna do BCS em branco e tons de azul (conforme páginas: 17 e 29)
2. Não é permitido realizar combinações de tons de azul do padrão convencional de pintura interna BCS, com os tons de cinza sugeridos aqui.

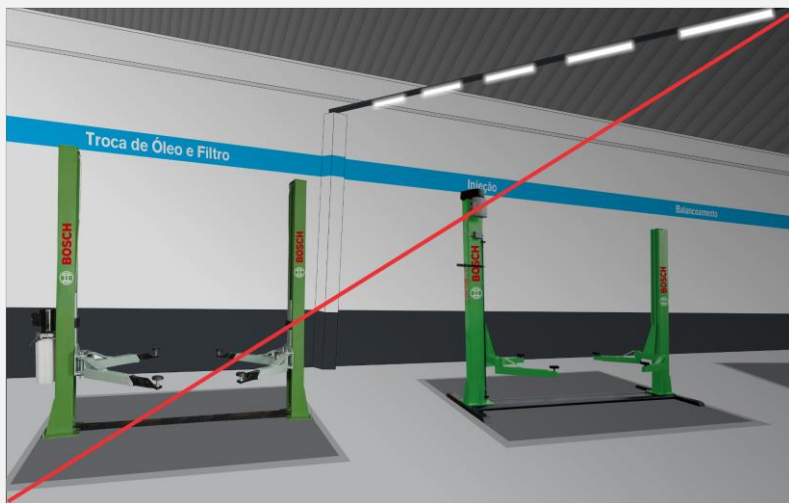
Exemplos de combinações não permitidas:

barrado azul + faixa de serviços cinza
barrado cinza + faixa de serviços azul
Barrado e faixa de serviços na mesma tonalidade de cinza.

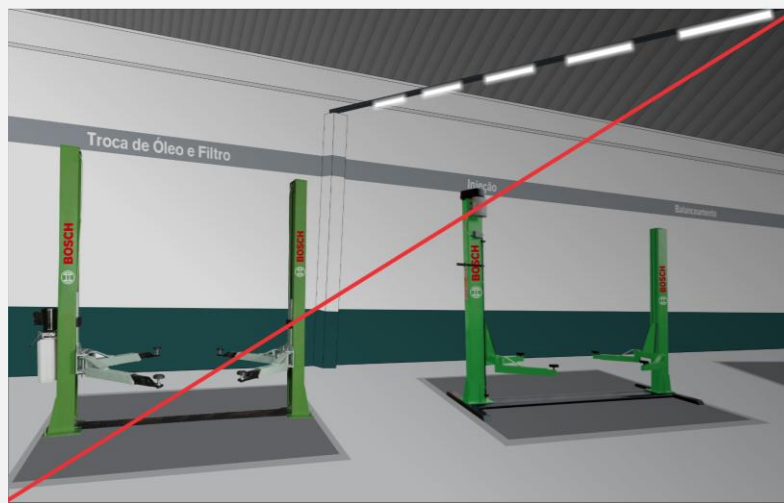
Quaisquer outros tipos de combinações ou utilização de cores não indicadas neste manual não são permitidas.

EXEMPLOS ILUSTRATIVOS DO QUE NÃO FAZER

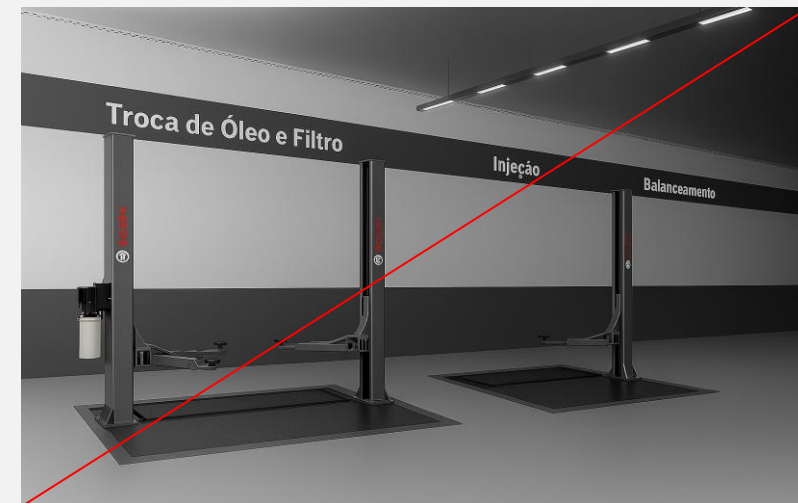
❌ O QUE NÃO FAZER



Faixa de serviços azul claro e barrado cinza.



Faixa de serviços cinza claro e barrado azul petróleo.



Faixa de serviços e barrado na mesma tonalidade de cinza.

CAPÍTULO 2: PADRONIZAÇÃO

Uniformes

Os artigos de vestuário da Bosch Car Service garantem o **potencial de identificação e a consistência da marca** Bosch Car Service. As cores comuns entre as primárias e secundárias da marca, assim como o Cinza Bosch, são definidos para a produção de uniformes. Para efeitos de auditoria, não serão considerados uniformes administrativos utilizados por mecânicos.

Cor primária da marca Bosch Service Azul-Petróleo	Cor de preenchimento Bosch Service Vermelho	Cor secundária da marca Bosch Service Azul	Cor do Design Bosch Service Cinza	Cor secundária da marca Bosch Service Branco
Cor: Petróleo - 094	Cor: Vermelho	Cor: Azul - 503	Cor: Cinza - 815	Cor: Branco - 007
Tecido: Santista	Tecido: Santista	Tecido: Santista	Tecido: Santista	Tecido: Santista

O fornecedor homologado para confecção deste material é:



IdealWork:

Telefone: 01121880501

Email: uniformes.bosch@idealwork.com.br

[Clique aqui](#) e saiba mais sobre a parceria com a Ideal Work



Camisa Profissional



Código: 034854-60237

Calça



Código: 007296-59958

Bermuda



Código: 007370-60260

Avental



Código: 034074-60387

Boné



Código:
007643-59563

Polo Unissex



Código: 023952-59616



Código: 023952-38375



Código: 023952-38343



Código: 023952-38441

Moleton



Código: 007349-38936

Camiseta Gola Careca



Código: 0026925-59676



Código: 007436-39103

Macacão



Código: 034744-59982

Colete Puffer



Código: 026107-60597

CAPÍTULO 2: PADRONIZAÇÃO

Uniformes

Camisa Masculina



Código: 007300-57618

Código: 007300-57617

Camisa Feminina



Código: 007292-57723

Código: 007292-57725

Jaqueta Puffer



Código: 015660-60596



Uniformes IDEALWORK:

Telefone: 0800 704 3325

Email: uniformes.bosch@idealwork.com.br

Site: <https://idealwork.com.br/>



(11) 21880501



0800 015 2135

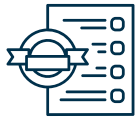
CAPÍTULO 2: PADRONIZAÇÃO

Papelaria

A identificação da marca nos materiais impressos é fundamental para passar a seriedade necessária para os clientes e parceiros de negócio. Para isso, os itens a seguir são essenciais:



Nome e dados da Oficina;



Marca Bosch Service;



Cor da marca;



Fonte da marca;



Identificação da operação.

Outras ofertas de marcas, além do **BOSCH CAR SERVICE**, não são permitidas.



Todas as informações referentes à padronização de papelaria você pode encontrar no PACKCOM, com maiores detalhes.

Cartão de visitas



Papel timbrado A4



Adesivo troca de óleo



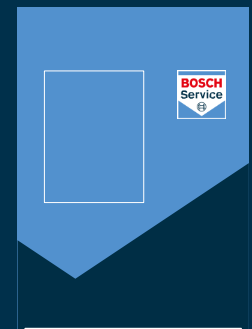
Ficha de inspeção



Envelope ofício



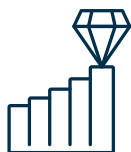
Envelope saco



Crachá

CAPÍTULO 2: PADRONIZAÇÃO

Veículos



IMPORTÂNCIA

Aumento considerável no reconhecimento da marca através dos veículos de entrega e serviços de leva e traz. A presença da marca e da oficina também fora do local de trabalho.



FUNÇÃO

O padrão definido para os veículos assegura o uso sistematizado de:

- Marca registrada, cor da marca e fonte da marca;
- Nome e informação da oficina.



DEFINIÇÃO:

Além dos exemplos abaixo, é possível padronizar outros modelos de veículos, exemplo:

- Guincho;
- Motocicleta;
- Caminhonete;
- Barco.



O fornecedor homologado para confecção deste material é:

DFW
COMUNICAÇÃO VISUAL

Placas e Acessórios

Benefícios:

Link:

Telefone: (19) 97403-8443

Email: atendimento-04@dwf.com.br

Site: www.dwf.com.br

Manual do Credenciado Bosch Car Service

Capítulo 3:

POLÍTICA COMERCIAL

CAPÍTULO 3: POLÍTICA COMERCIAL

NOVA POLÍTICA CASHBACK 2026

A Política Comercial foi elaborada para oferecer mais um diferencial competitivo e impulsionar a performance comercial da Rede Bosch Car Service.

Ela é parte integrante do Contrato Bosch Service, podendo ser alterada, suspensa, reduzida ou cancelada a qualquer momento e a critério exclusivo da Bosch.



Cashback

O **Cashback** é uma recompensa financeira exclusiva para as oficinas BCS que alcançam suas metas de compras de produtos Bosch e atendem às premissas obrigatórias do programa.

Ao cumprir os requisitos, a oficina BCS recebe um **depósito direto em sua conta**, transformando desempenho e parceria em ganho real para o negócio.

Notas:

Caso existam débitos pendentes, o valor do Cashback será temporariamente retido. A oficina também pode optar por utilizar o valor para quitar esses débitos. Para garantir o recebimento sem atrasos, mantenha sempre os dados cadastrais e bancários atualizados e os pagamentos à Bosch em dia.

Premissas obrigatórias para recebimento do Cashback



Envio de dados (ciclo 2026: 01.11.2025 => 31.10.2026)

A oficina BCS deve, dentro do prazo estabelecido, enviar as notas fiscais de compra de produtos Bosch e parceiros por meio do Portal Sua Oficina Digital.

Apenas notas fiscais de compras enviadas pelos meios oficiais serão consideradas na apuração. (Informações adicionais sobre o envio de dados estão disponíveis na pág. 39)



Atingimento de metas individuais

Cada oficina possui duas metas distintas de compra de produtos Bosch: **1) Meta de baterias*** e **2) Meta dos demais produtos automotivos Bosch (sem Diesel)** válidos para cashback, conforme lista de produtos elegíveis (pág. 38). As duas metas são independentes entre si.

A oficina receberá o cashback apenas referente à meta que for atingida, desde que cumpra todos os demais critérios de elegibilidade.

***Nota:** Oficinas que operam como BCS e Distribuidora de baterias sob o mesmo CNPJ não têm direito ao cashback da linha de baterias. Para a oficina BCS ter acesso ao benefício, é necessário que as atividades de distribuição e da oficina estejam registradas em CNPJs distintos. O CNPJ da distribuidora não será elegível ao cashback.



Índice geral de qualidade

Índice Geral de Qualidade G-QKF mínimo = 85% (Detalhes sobre a composição do índice na pág. 47)



KTS

Possuir Scanner KTS Bosch (**modelos***: KTS 560 e/ou 590) e módulo básico de diagnóstico ESI [tronic], devidamente atualizado.

***Nota:** Exclusivamente para oficinas EBCS o KTS 510 também será considerado como uma opção válida.

NOVA POLÍTICA CASHBACK 2026



Metas de compra BCS

O BCS deverá atingir as metas de compra definidas em conjunto com seu consultor Bosch, de acordo com seu potencial de consumo e desempenho dos períodos anteriores. (**Meta 1:** Linha de baterias e **Meta 2:** Consolidação das demais linhas de produtos elegíveis)

Nota:

Ciclo 2026: O atingimento da meta será avaliado no período de 12 meses (**01 de novembro de 2025 a 31 de outubro de 2026**), podendo as compras de um mês compensarem as compras dos outros meses, desde que estejam dentro do período do ciclo de cashback.



Produtos elegíveis e Alíquotas CashBack

a) **Linha de Baterias (cashback de 3%)**

b) **Demais linhas de produto elegíveis (cashback 5%):**

ABS, Buzina, Cabo de Ignição, Elétrica, Filtros, Fluido de Freio, Freio Hidráulico, Fricção, Ignição sem velas, Iluminação, Injeção Eletrônica, Motores Elétricos, Palhetas e Velas de Ignição. **Importante: Os itens da linha diesel não são elegíveis ao Cashback.**



Compras via Distribuidores Homologados

A compra dos produtos Bosch deverá ser feita pelo BCS nos Distribuidores Homologados Bosch ou de Autopeças participantes do programa InterAção para que seja contabilizada para o atingimento da meta.

A lista oficial pode ser encontrada no Portal Sua Oficina Digital.

Importante: Exclusivamente para a linha de baterias, as compras podem ser realizadas em qualquer estabelecimento, mediante a nota fiscal válida, com discriminação correta do produto Bosch e/ou número de tipo Bosch reconhecível pelo Portal Sua Oficina Digital.

Informações complementares

1

A controladoria da Bosch fará auditorias eletrônicas em todas as informações enviadas, que serão confrontadas com os dados enviados pelos distribuidores. Eventualmente, cópias de notas fiscais poderão ser solicitadas. O único objetivo desta auditoria é acompanhar as vendas de produtos Bosch, não tendo relação com qualquer outra entidade.

2

Em caso de inconsistências, a Bosch fará avaliação de cada situação individualmente. Já nos casos de fraude proposital, a oficina credenciada estará sujeita a penalidades ou até mesmo o descredenciamento.

3

O relatório individual para acompanhamento da performance das compras e status das demais premissas de elegibilidade está disponível no Portal Sua Oficina Digital na sessão "Envio de Notas > Relatório de Bônus".

CAPÍTULO 3: POLÍTICA COMERCIAL

ENVIO DE DADOS



Orientações sobre o Processo de envio de dados – Portal Sua Oficina Digital

Para que as compras dos produtos elegíveis ao Cashback realizadas em distribuidores homologados sejam consideradas para o atingimento de metas do BCS, é necessário realizar o envio de dados.

Existem três opções de envio:

1. Envio manual do arquivo .xml. (via Portal Sua Oficina Digital)
2. Envio automático (via Portal Sua Oficina Digital) através do certificado digital válido.
3. Envio automático via sistema de gestão de parceiro homologado que possua essa funcionalidade disponível.

Envio de Produtos para a Auditoria:

Para os itens não reconhecidos automaticamente pelo Portal Sua Oficina Digital, o BCS deve indicar o fabricante correto e direcionar para a auditoria e validação da Bosch, através do recurso “produtos para auditar”. Os pedidos de auditoria também devem respeitar o mesmo prazo de envio das notas.



PARA OBTER INFORMAÇÕES DETALHADAS SOBRE O ENVIO DE DADOS E TODAS AS SUAS FUNCIONALIDADES, ACESSE A SESSÃO ENVIO DE NOTAS FISCAIS E AUDITORIAS DISPONÍVEL NO PORTAL SUA OFICINA DIGITAL.



PRAZOS PARA ENVIO DAS NOTAS FISCAIS

As notas fiscais devem ser enviadas até o dia 05 do segundo mês subsequente à data de emissão da nota fiscal.

Exemplo: Nota fiscal de Janeiro -> Data limite de envio: 05/Março.

Consulte aqui o calendário detalhado com as datas limites para envio das notas fiscais do ciclo Cashback 2026.

IMPORTANTE: As notas fiscais são validadas no portal da SEFAZ, que possui limitações técnicas e permite a verificação apenas de documentos emitidos nos últimos 6 meses. Sendo assim, considere as seguintes regras:

- **Notas fiscais enviadas até o dia 05 do segundo mês subsequente à data de emissão** serão aceitas automaticamente.
- **Notas fiscais emitidas entre 2 e 6 meses** estarão sujeitas à análise. Não é possível garantir a validação; porém, quando a verificação for possível, elas poderão ser consideradas dentro do ciclo.
- **Notas fiscais com mais de 6 meses da data de emissão** serão recusadas automaticamente.

Manual do Credenciado Bosch Car Service

Capítulo 4:

TAXA DE ADEÇÃO, FEE ANUAL

(TAXA DE ADEÇÃO, FEE ANUAL E DESCONTOS).

Taxa de Adesão

A taxa de adesão para credenciamento a Rede Bosch Car Service é paga uma única vez no momento de ingresso ao conceito. Esta taxa é revertida para a Oficina em forma de benefícios, apresentados nas próximas páginas.

Para o ano 2026, a taxa de adesão será de **R\$15.000,00**.



Política de Descontos:

Em caso de abertura de filiais do BCS, a Bosch oferece desconto somente para a taxa de adesão, conforme abaixo:

1ª

Filial:
25% desconto

2ª

Filial:
30% desconto

3ª

Filial:
35% desconto

4ª

Filial:
40% desconto

5ª

Filial:
45% desconto

6ª

Filial ou mais :
50% desconto



O desconto só será válido quando o nome do proprietário da nova oficina for o mesmo do quadro societário da matriz e CNPJ com extensão de filial (diferenciando apenas os números finais do CNPJ da matriz).



Taxa de adesão

R\$ 15.000,00 (5x de 3.000,00)

BENEFÍCIOS INCLUSOS NA TAXA DE ADESÃO:



Padronização Visual:

- 1 placa de Preço PVC 3mm com Adesivo Impresso e Laminação Transparente. - 0,46 X 0,65 mts
- +1 Certificado de Credenciamento
- +5 placas de Sinalizações Internas: Placa de uma face 0,20x0,20m p/ sinalização (porta ou parede)

Kit de decoração da loja:

- Materiais da rede Bosch Service para você distribuir em sua loja e deixa-la ainda mais padronizada (Ex: bandeiras, folders, banners...)
- 1 Display de produtos da marca Bosch Service
- 4 jogos de uniforme



Auditorias de Qualidade:

- Perfil de Qualidade (SQA) em até 6 meses e Cliente Misterioso SQT em até 12 meses.



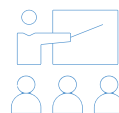
Desconto Fachada com fornecedor homologado (DWF e Cubo)

- no valor máximo de R\$4.000



Sistema de Gestão de Oficinas:

- Migração e Treinamento



Integração Bosch

- 2 dias de imersão ao conceito Bosch Car Service
- Palestra Gestão de Oficina
- Hospedagem (2 diárias)

FEE ANUAL



O valor para o Fee Anual ciclo 2026 é de **R\$ 9.720,00** em **12x de R\$810,00** com início de cobrança em junho de 2026.



Manual do Credenciado Bosch Car Service

Capítulo 5: EQUIPAMENTOS, QUALIDADE, TREINAMENTOS E MECÂNICO PRO

CAPÍTULO 5: EQUIPAMENTOS, QUALIDADE, TREINAMENTOS E MECÂNICO PRO EQUIPAMENTOS

AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTO

Como um parceiro Bosch, você deve dar preferência aos **equipamentos Bosch**. Você poderá adquirir os equipamentos Bosch junto ao representante Bosch na região.

KTS

KTS é um Scanner de Diagnóstico da Bosch.

Este equipamento é um dos **pré-requisitos** para uma oficina ser um BCS e ter acesso ao Bônus Cashback. Os modelos atuais aceitos para adequação ao conceito são: KTS 560 e/ou KTS 590. Nota: Exclusivamente para oficinas EBCS o KTS 510 também será considerado como uma opção válida.

ESI[TRONIC]

O **ESI[tronic] Bosch** é o software de oficina para auxiliar o diagnóstico profissional de problemas do veículo, que oferece ainda um banco de informações abrangente para auxiliar a oficina na prestação de serviços de forma mais eficiente. O software conta com diferentes módulos, que podem ser **adquiridos separadamente**.

ASSINATURA ESI[TRONIC] – MÓDULOS BCS

- É mandatório que o BCS possua, no mínimo, o **módulo básico de diagnóstico ESI [tronic]**, devidamente atualizado.

Importante: Este módulo também é um dos critérios de elegibilidade para acesso ao Bônus Cashback.



COMO ASSINAR ESI[TRONIC]

Para assinatura do **ESI[tronic]** entre em contato com o representante de equipamentos Bosch de sua região ou:



E-mail

(esi.tronic@br.bosch.com)

Whatsapp

(19) 97109-5296

0800 424 9000 – Opção 4.3

Financeiro

(cobranca.AA@br.bosch.com)

CAPÍTULO 5: EQUIPAMENTOS, QUALIDADE, TREINAMENTOS E MECÂNICO PRO



Ferramentas de Qualidade BCS

PERFIL DE QUALIDADE - SQA: PADRÃO MUNDIAL BOSCH SERVICE

A Auditoria do Perfil de Qualidade é um instrumento desenhado para ajudar o proprietário do Bosch Service a orientar sua empresa de acordo com as exigências de mercado. O objetivo é torná-lo mais bem-sucedido e consequentemente fortalecer a Rede Bosch Service como um todo. A Bosch reserva-se o direito de fazer auditorias no BCS e sugerir ações de melhorias.

CLIENTE MISTERIOSO - SQT: FOCO NA VISÃO DO CLIENTE

O Teste do Cliente Misterioso é feito em todos os BCS's no mundo inteiro e no mesmo formato. Como o próprio nome já diz, um auditor de uma empresa contratada simula cinco falhas pré-definidas em um veículo convencional. A revelação é feita após a entrega do veículo. O avaliador reúne o responsável e a equipe para fornecer o feedback dos pontos bem avaliados e das melhorias identificadas. Os cinco itens avaliados pelo Cliente Misterioso são os mesmos que qualquer cliente pode precisar ao levar o veículo em uma oficina, independentemente de seu tamanho, serviços oferecidos e localização.

ANÁLISES DE POTENCIAL DE REPARO - RPA: APROVEITAMENTO NOS PROCESSOS

A Análise de Potencial de Reparo (RPA) é uma avaliação projetada para aprimorar o desempenho das oficinas Bosch Car Service. Conduzida por um especialista automotivo independente, visa identificar pontos de melhoria nas rotinas diárias, aumentar a eficiência dos processos e fortalecer a confiança do cliente. A avaliação envolve a análise de ordens de serviço, documentos e inspeção veicular para garantir a correta execução dos serviços e a identificação de reparos adicionais. Ao final, é fornecido feedback direto à equipe, buscando aprimorar as práticas e a satisfação do cliente. Os especialistas que realizam a RPA devem ter experiência comprovada e qualificações específicas.

Todos os pilares de gestão da qualidade do Bosch Car Service contribuem diretamente para a satisfação do cliente. A orientação ao cliente deve ser continuamente aprimorada em todas as áreas da oficina, garantindo que o BCS acompanhe as demandas do mercado e se mantenha como referência em competência e excelência em serviços

CAPÍTULO 5: EQUIPAMENTOS, QUALIDADE, TREINAMENTOS E MECÂNICO PRO

ÍNDICE GERAL DE QUALIDADE BCS

O Perfil de Qualidade (SQA), o Cliente Misterioso (SQT) e Análise de Potencial de Reparo (RPA) são a base para a formação do Índice Geral de Qualidade. Através de média simples dos resultados obtidos nas três auditorias, o índice de qualidade é obtido.

Para fins de apuração Índice Geral de Qualidade BCS, será considerada a média aritmética simples entre os resultados das auditorias SQA e SQT, conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Índice Geral de Qualidade} = (SQA + SQT) \div 2$$

- A) Na ausência do resultado de uma das auditorias (SQA ou SQT), será atribuído provisoriamente o valor 85 (oitenta e cinco) pontos à auditoria não realizada, para efeito exclusivo de cálculo do indicador até que a respectiva avaliação seja concluída.
- B) Caso nenhuma das auditorias tenha sido realizada, serão considerados os valores padrão de 85 (oitenta e cinco) pontos para ambas, resultando em um Índice Geral de Qualidade igual a 85 (oitenta e cinco) pontos.
- C) Após a realização das auditorias pendentes, o Índice Geral de Qualidade será automaticamente recalculado com base nos resultados efetivamente obtidos, substituindo-se os valores provisórios.
- D) O valor padrão atribuído possui caráter transitório e não configura avaliação definitiva de desempenho, destinando-se exclusivamente à manutenção da comparabilidade entre as oficinas durante o período de implementação das auditorias.

Importante: Quando a oficina receber avaliação de Análise de Potencial de Reparo (RPA), o cálculo do Índice Geral de Qualidade passará a considerar a média aritmética simples entre SQA, SQT e RPA, conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Índice Geral de Qualidade} = (SQA + SQT + RPA) \div 3$$

Na ausência de qualquer uma das avaliações (SQA, SQT ou RPA), aplicam-se, no que couber, as regras de atribuição provisória previstas nos parágrafos anteriores, até a conclusão das respectivas auditorias.



Ferramentas de Qualidade BCS

CAPÍTULO 5: EQUIPAMENTOS, QUALIDADE, TREINAMENTOS E MECÂNICO PRO

Suporte Técnico

Consultor técnico dedicado através do chat do Mecânico Pro

Profissionais com experiência e altamente capacitados

Atendimento ágil

Fonte segura de consulta com informações confiáveis

Banco de dados mundial para suportar as oficinas no reparo

Plataforma Mecânico Pro

- Atendimento de para-choque a para-choque
- Cobertura Multimarcas
- Auto atendimento 24/7
- Mais de 54.000 conteúdos
- Mais de 31.000 códigos de falha DTC



Acesse aqui: <https://www.mecanicopro.com.br/>

CAPÍTULO 5: EQUIPAMENTOS, QUALIDADE, TREINAMENTOS E MECÂNICO PRO

Treinamentos Técnicos

Treinamentos presenciais com condições diferenciadas para a Rede

Treinamentos online disponíveis através da plataforma Mecânico Pro

Treinamento online

- São + de 20 treinamentos Online com conteúdo exclusivo disponíveis para acessar a qualquer hora de onde estiver, através da plataforma Mecânico Pro

Acesse aqui: <https://www.mecanicopro.com.br/>



Treinamento presencial

- Desconto de 20% em treinamentos técnicos presenciais no CTA em Campinas-SP. (Desconto não aplicável para os treinamentos: Master, Veículos Elétricos e Híbridos fase 3 e GESA)

Acesse o catálogo e outras informações [aqui](#):



CAPÍTULO 5: EQUIPAMENTOS, QUALIDADE, TREINAMENTOS E MECÂNICO PRO

Programa Bosch Car Service Excellence

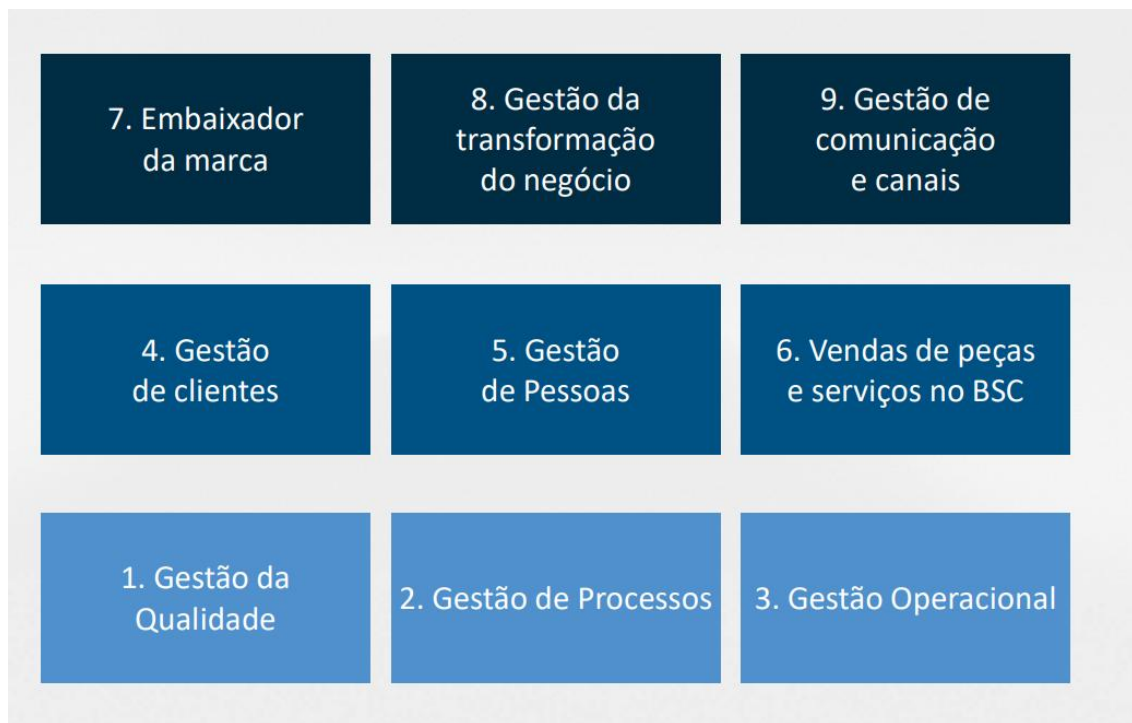
O Bosch Car Service Excellence é um programa completo de capacitação que aborda os principais temas relacionados a gestão de negócios, com enfoque no contexto de oficinas mecânicas.

O conteúdo é dividido em 9 pilares principais. Em cada ano são trabalhados conteúdos de 3 pilares simultaneamente (conforme imagem ao lado)

Bosch Car Service

excellence

Estrutura de conteúdos



Formatos de capacitação: Treinamentos online e presenciais, lives, apostilas e materiais complementares.

Jornada estruturada de aprendizagem: Trilhas de conhecimento, com currículos personalizadas para cada papel chave da oficina: Gestor, Consultor e Técnico.

Reconhecimento: Certificados exclusivos e pin's personalizados.



CAPÍTULO 5: EQUIPAMENTOS, QUALIDADE, TREINAMENTOS E MECÂNICO PRO

Programa Bosch Car Service Excellence

O Bosch Car Service Excellence é um programa completo de capacitação que aborda os principais temas relacionados a gestão de negócios, com enfoque no contexto de oficinas mecânicas.

O conteúdo é dividido em 3 principais trilhas de aprendizagem, de acordo com as 3 principais funções de atuação na oficina: Gestor, Consultor e Técnico.

Dentro de cada trilha, existem 3 graduações de reconhecimento: Quality, Advanced e Excellence.

Trilha de Graduação do Gestor			
21	Transformação do Negócio BCS		
20	BCS como um Embaixador Bosch		
19	Vendas de Peças e Serviços		
18	Gestão de Pessoas (gestão de recursos humanos)		
17	Gestão de Clientes Nível Excelente		
16	Gestão Operacional Nível Excelente		
15	Gestão de Processos Operações BCS Nível Excelente		
14	Gestão da Qualidade Nível Excelente		
13	Gestão de Clientes Nível Avançado		
12	Gestão Operacional Foco Financeiro		
11	Gestão Operacional Nível Avançado		
10	Gestão de Processos Operações BCS Nível Avançado B		
9	Gestão de Processos Operações BCS Nível Avançado A		
8	Gestão da Qualidade Nível Avançado		
7	Redes Sociais Nível Avançado		
6	Redes Sociais Nível Básico		
5	Gestão de Clientes Código de Conduta Nível Básico		
4	Gestão de Clientes Nível Básico		
3	Gestão Operacional Nível Básico		
2	Gestão da Qualidade Nível Básico		
1	Fundamentos de Gestão de Oficinas	GESTOR QUALITY	GESTOR ADVANCED

Formatos de capacitação: Treinamentos online e presenciais, lives, apostilas e materiais complementares.

Jornada estruturada de aprendizagem: Trilhas de conhecimento, com currículos personalizadas para cada papel chave da oficina: Gestor, Consultor e Técnico.

Reconhecimento: Certificados exclusivos e pin's personalizados.



CAPÍTULO 5: EQUIPAMENTOS, QUALIDADE, TREINAMENTOS E MECÂNICO PRO

Programa Bosch Car Service Excellence

O Bosch Car Service Excellence é um programa completo de capacitação que aborda os principais temas relacionados a gestão de negócios, com enfoque no contexto de oficinas mecânicas.

O conteúdo é dividido em 3 principais trilhas de aprendizagem, de acordo com as 3 principais funções de atuação na oficina: Gestor, Consultor e Técnico.

Dentro de cada trilha, existem 3 graduações de reconhecimento: Quality, Advanced e Excellence.



Trilha de Graduação do Consultor					
16	BCS como um Embaixador Bosch				
15	Vendas de Peças e Serviços				
14	Gestão de Pessoas (gestão de recursos humanos)				
13	Gestão de Clientes Nível Excelente				
12	Gestão Operacional Foco Inventário				
11	Fundamentos de Gestão de Oficinas				
10	Procedimentos de Oficina para BCS				
9	Redes Sociais Nível Avançado				
8	Gestão de Clientes Nível Avançado				
7	Gestão de Processos Operações BCS Nível Avançado B				
6	Gestão de Processos Operações BCS Nível Avançado A				
5	Gestão da Qualidade Nível Avançado				
4	Introdução as Redes Sociais Nível Básico				
3	Gestão de Clientes Código de Conduta Nível Básico				
2	Gestão de Clientes Nível Básico				
1	Gestão da Qualidade Nível Básico		CONSULTOR QUALITY	CONSULTOR ADVANCED	CONSULTOR EXCELLENCE

Formatos de capacitação: Treinamentos online e presenciais, lives, apostilas e materiais complementares.

Jornada estruturada de aprendizagem: Trilhas de conhecimento, com currículos personalizadas para cada papel chave da oficina: Gestor, Consultor e Técnico.

Reconhecimento: Certificados exclusivos e pin's personalizados.



CAPÍTULO 5: EQUIPAMENTOS, QUALIDADE, TREINAMENTOS E MECÂNICO PRO

Programa Bosch Car Service Excellence

O Bosch Car Service Excellence é um programa completo de capacitação que aborda os principais temas relacionados a gestão de negócios, com enfoque no contexto de oficinas mecânicas.

O conteúdo é dividido em 3 principais trilhas de aprendizagem, de acordo com as 3 principais funções de atuação na oficina: Gestor, Consultor e Técnico.

Dentro de cada trilha, existem 3 graduações de reconhecimento: Quality, Advanced e Excellence.



Trilha de Graduação do Técnico				
17	Voucher para Certificação Profissional			TÉCNICO QUALITY TÉCNICO ADVANCED TÉCNICO EXCELLENCE
16	BCS como um Embaixador Bosch			
15	Gestão de Clientes Nível Avançado			
14	Diagnóstico em Sistemas de Rede de Bordo			
13	Diagnóstico de Sistemas Airbag			
12	Gestão de Processos Operações BCS Nível Excelente			
11	Diagnóstico de Sistemas de ABS/ESP		TÉCNICO QUALITY	
10	Sistemas de Eletrificação Automotiva - Fase 1			
9	Fundamentos de Gestão de Oficinas			
8	Gestão de Clientes Nível Básico			
7	Osciloscópio Automotivo			
6	Manutenção de Sistemas Eletroeletrônicos Veicular			
5	Procedimentos de Oficina para BCS			
4	Diagnóstico de sistemas de Powertrain - Fase 2			
3	Diagnóstico de sistemas de Powertrain - Fase 1			
2	Gestão de Processos Nível Básico			
1	Gestão da Qualidade Nível Básico			

Formatos de capacitação: Treinamentos online e presenciais, lives, apostilas e materiais complementares.

Jornada estruturada de aprendizagem: Trilhas de conhecimento, com currículos personalizadas para cada papel chave da oficina: Gestor, Consultor e Técnico.

Reconhecimento: Certificados exclusivos e pin's personalizados.



CAPÍTULO 5: EQUIPAMENTOS, QUALIDADE, TREINAMENTOS E MECÂNICO PRO

Programa Bosch Car Service Excellence

Os colaboradores serão reconhecidos por meio de certificados e pin's personalizados, reforçando a valorização do desenvolvimento profissional.

Essa iniciativa busca incentivar a participação contínua em treinamentos, estimular a busca por novos conhecimentos e promover a qualificação técnica dentro do Bosch Car Service.

Pin's personalizados

- Excellence
- Advanced
- Quality

Bosch Car Service

excellence



Acesse o Portal Sua Oficina Digital para maiores informações. **Clique aqui**



CAPÍTULO 5: EQUIPAMENTOS, QUALIDADE, TREINAMENTOS E MECÂNICO PRO

Onde acesso os treinamentos?



Disponível dentro da Plataforma Mecânico Pro

- Apostila e materiais complementares
- Jornada Excellence
- Lives

Acesse aqui: <https://www.mecanicopro.com.br/>

Bosch Car Service excellence

Treinamentos Jornada Excellence Avaliações Certificados Complementos Treinamentos

Gestor Consultor Técnico

Gestor Quality Gestor Advanced **Gestor Excellence**

Gestão da Qualidade
Nível Básico

Gestão de Clientes
Nível Básico

Gestão Operacional
Nível Básico

Código de Conduta
Nível Básico

Introdução as Redes Sociais
Nível Básico

Gestão da Qualidade
Nível Avançado

Gestão de Clientes

Gestão Operacional

Gestão de Processos (A)

Manual do Credenciado Bosch Car Service

Capítulo 6:

PARCERIAS

CAPÍTULO 6: PARCERIAS

PARCEIROS BOSCH

Parcerias estratégicas: o caminho mais seguro para o crescimento

As parcerias que a Bosch estabelece com empresas de destaque no cenário nacional são um estímulo ao crescimento e desenvolvimento da rede Bosch Service.

A Bosch seleciona empresas dos mais diferentes segmentos do mercado automotivo de acordo com as vantagens e benefícios que podem oferecer às oficinas Bosch Service.

Com essas parcerias, a Bosch reafirma seu compromisso com o sucesso das oficinas da rede, garantindo o aumento de demanda, condições especiais de fornecimento, aprimoramento técnico e o fortalecimento da imagem da marca Bosch Service.

Em cada parceria, uma oportunidade de evolução

Mais do que descontos em produtos e serviços ou ações pontuais de geração de demanda, as parcerias visam contribuir para o desenvolvimento das oficinas Bosch Service sob vários aspectos:



Técnico: por meio de treinamentos sobre produtos e serviços dos parceiros.



Promocional: com campanhas exclusivas e materiais de comunicação especiais.



Marca: associação da marca Bosch Service às marcas de renome no mercado.



Comercial: condições diferenciadas de preço ou atendimento e um aumento qualitativo do fluxo de clientes (parcerias com frotas, por exemplo).

Veja a seguir as parcerias firmadas para as oficinas da Rede Bosch Service.



CAPÍTULO 6: PARCERIAS

BOSCH AUTOMOTIVE AFTERMARKET



PRODUTOS

Mobil™

WÜRTH

KYB



YOKOHAMA
SCI
pneus

PIRELLI

sikkens

SATA®

FREUDENBERG-NOK
TECNOLOGIA EM VEDAÇÃO



SERVIÇOS

PagBank

peça.ai

bradesco

Coral

Uber
para Empresas

LWART
SOLUÇÕES AMBIENTAIS

DUF
COMUNICAÇÃO VISUAL

CUBO
comunicação visual

IDEAL
WORK

tempario®

GAMMAPLAST
SP.com

safeweb



GERAÇÃO
DE DEMANDA

ayvens
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP

Global Fleet

Solution
4Fleet

Uma empresa Santander

DriveB
FLEET

TireShop
a conta de

FEVER

pneubest

veloe go

O **Bosch Car Service** tem parcerias com diversas empresas. Você pode usufruir de todos os descontos e benefícios que elas oferecem. [Clique aqui](#) para saber mais

Manual do Credenciado Bosch Car Service

Capítulo 7:

COMUNICAÇÃO



A importância de uma boa comunicação

A linha de comunicação da rede Bosch Car Service tem como maiores beneficiados os gestores de oficinas credenciados, afinal estão sempre em pauta os elementos que consolidam a qualidade dos serviços prestados e atendimento realizado nos centros automotivos.

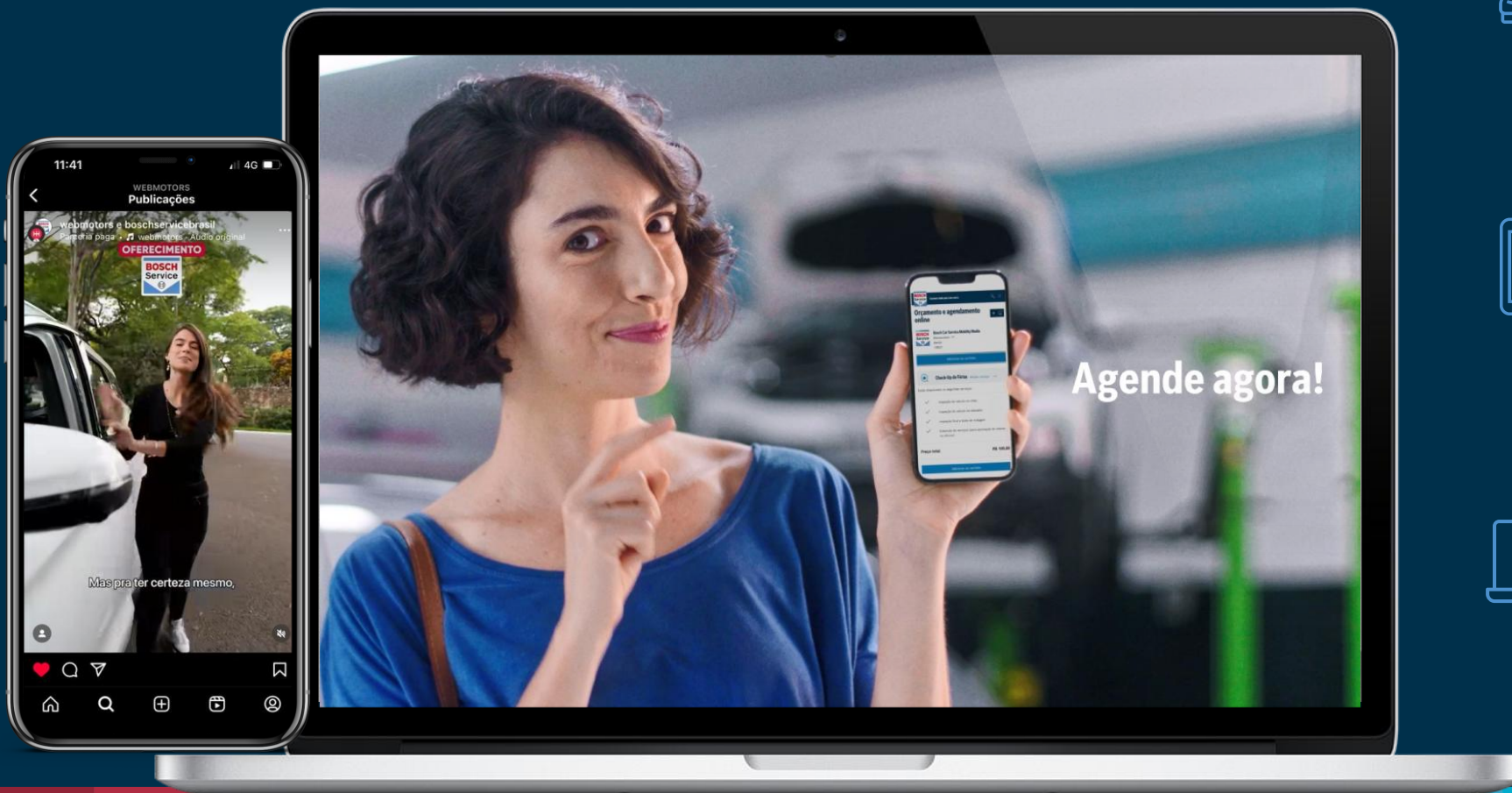
Ter uma comunicação impecável e muito bem direcionada faz com que os clientes entendam bem o que o Bosch Car Service tem a dizer e esse aspecto é crucial para gerar engajamento e atrair cada vez mais público para as oficinas credenciadas.

A comunicação do Bosch Car Service segue um padrão a nível nacional, levando em consideração toda a dinâmica cultural do Brasil. Com isso, o credenciado conta com a força da rede para realizar a divulgação da sua oficina.

CAPÍTULO 7: COMUNICAÇÃO

PROPAGANDA

Ações recentes realizadas pela Rede Bosch Car Service tiveram resultados surpreendentes!



BOSCH SERVICE CAMPANHA



A campanha foi criada para se aproximar do cliente final, mostrando que a rede tem serviços de qualidade e equipe especializada, com preço justo e qualidade Bosch.

A sua oficina do seu jeito!

MÍDIA BOSCH CAR SERVICE



O Bosch Car Service realizou investimentos de mídia nacionais e regionais, analisando a demanda de cada região do Brasil para se aproximar do seu público final: a mídia foi dividida entre on-line e impactou mais de 20 milhões de pessoas.

REDES SOCIAIS



O Bosch Car Service está bombando nas redes sociais com mais de 70mil seguidores, além disso em 2024 fizemos uma parceria com a WebMotors, o maior site de venda e compra de veículos do país, com vídeos divulgando a rede e indicando a rede BCS aos seus seguidores.

DIGITAL



- Site da Rede Bosch Car Service
- YouTube
- Google – maior destaque na pesquisa
- Instagram e Facebook
- Google my Business
- TikTok

CAPÍTULO 7: COMUNICAÇÃO

EVENTOS

1

PALESTRAS

Os credenciados Bosch contam com palestras regionais realizadas ao longo do ano, conforme calendário coordenado pelo Consultor Bosch.

As palestras são ministradas por instrutores especialistas Bosch.

2

WORKSHOP DE PARCERIAS

São reuniões regionais para divulgar as parcerias que as oficinas têm direito. Caso tenha interesse em fazer em sua região, basta alinhar com as outras oficinas da Rede e com o Consultor Bosch responsável.

3

COMITÊS REGIONAIS

No Comitê são tratados assuntos relacionados ao conceito Bosch Service, oportunidades de melhorias e ações regionalizadas. Um comitê pode ser organizado pela Bosch ou pelas próprias oficinas.

4

CONVENÇÃO

A Convenção Bosch Service é a grande reunião da Rede, que acontece geralmente a cada 2 anos. Nesta ocasião, são tratados assuntos estratégicos, tendências, lançamentos e novidades do setor de reparação automotiva para o Bosch Service.

1



2



3



4



INTERNET E CRM

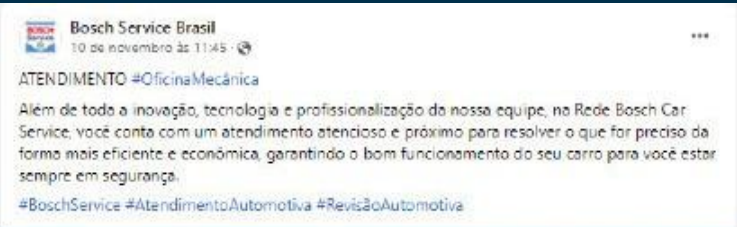
INTERNET

Use a web para construir e fidelizar o **relacionamento com os clientes**. Ter um site atrativo, bem estruturado e sempre atualizado é fundamental. O site de sua empresa pode ser uma referência para os clientes buscarem informações sobre seus veículos, como itens de manutenção periódica, por exemplo. Além do seu próprio site, você também pode utilizar outros sites de interesse do seu **público-alvo** para divulgar sua empresa por meio de redes sociais. Não deixe de acessar o site do Bosch Service.

MARKETING DE RELACIONAMENTO - CRM

Para se **diferenciar no mercado**, além de oferecer serviços de primeira linha, as empresas devem conhecer seus clientes e suas necessidades. Portanto, mantenha sempre organizadas as informações sobre seus clientes e segmentadas de acordo com o seu perfil: **frota, oficina da frota e oficina de terceiros**.

Dessa maneira, você poderá atuar de forma proativa, avisando-os sobre datas de revisão, novos serviços disponíveis e até mesmo dimensionar o volume de negócios de acordo com o histórico de cada cliente.



Bosch Service Brasil
10 de novembro às 11:45

ATENDIMENTO #OficinaMecânica

Além de toda a inovação, tecnologia e profissionalização da nossa equipe, na Rede Bosch Car Service, você conta com um atendimento atencioso e próximo para resolver o que for preciso da forma mais eficiente e econômica, garantindo o bom funcionamento do seu carro para você estar sempre em segurança.

#BoschService #AtendimentoAutomotiva #RevisãoAutomotiva

A tecnologia que você precisa,
com a atenção personalizada
que você merece.



741 curtidas 6 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar



Cuide da saúde da sua família, do seu veículo e do meio ambiente: realize manutenções preventivas no ar-condicionado do seu carro!



Bosch Service

boschservicebrasil • Seguir

boschservicebrasil • O ar-condicionado, em dias quentes, é um item indispensável nos veículos e já pode ser encontrado em diversos modelos atualmente.

É você sabia que, se não realizada a devida manutenção preventiva, podem acontecer prejuízos à saúde dos passageiros, como problemas respiratórios devido ao acúmulo de sujeira e ácaros no filtro, maior transmissão de doenças, além de prejuízos aos veículos como paradas inesperadas e gasto excessivo de combustível?

Por isso, esteja sempre atento a este item e tenha a certeza de que nossas oficinas Bosch Service contam com profissionais capacitados e os equipamentos mais completos para manter seu carro sempre seguro.

#BoschService #OficinaAutomotiva #ArCondicionado #RevisãoAutomotiva

msdigital A manutenção preventiva tem que ser realizada no condicionador de ar e não no ar-condicionado.

mauricio_martins3 Maneiro vcs apóiem o @boscivaleto

joaoelbertomg Teste e manutenção de ar condicionado podem ser realizados na GT2 Bosch Car Service

Curto por fabiana e outras pessoas

Adicione um comentário...



Fumaça saindo do escapamento?



Hora de ir ao Bosch Service!

Bosch Service

boschservicebrasil • Seguir

boschservicebrasil • ALERTA! #SistemaDeExaustão

Indo uma fumaça branca saindo do escapamento? É bom dar atenção! Isso pode indicar que algo está errado. Pode ser desde a junta do subpêda até problemas no motor. Não perca tempo tentando adivinhar. Leve seu carro a uma de nossas oficinas e deixe nossos especialistas analisarem. Agende uma revisão e não fique na mão!

#BoschService #OficinaMecânica #Carros #Escapamento #Atendimento

robertosouza90

primo_mario_joa

Curto por robertosouza90 e outras pessoas

Adicione um comentário...

CAPÍTULO 7: COMUNICAÇÃO

MATERIAIS DE PONTO DE VENDA

Este tipo de material visa impulsionar as vendas no momento de decisão do cliente.

Deve ser atrativo e expor a mensagem e/ou os produtos de maneira adequada.

A Bosch oferece ao credenciado o PackCom e todo o suporte necessário, porém que a produção dos materiais é de responsabilidade da oficina

Na próxima vez, agende online!)

Rápido e fácil, como você quer.



[Clique aqui](#) e acesse os materiais exclusivos do PackCom

Sua oficina de confiança



AÇÕES COOPERADAS



EVENTOS LOCAIS

As oficinas da rede podem se reunir e promover eventos na região. Não perca estas oportunidades para se aproximar e estreitar seu **relacionamento com os clientes**. Certifique-se de que o evento esteja alinhado com os objetivos da marca. Monte uma estrutura que permita divulgar os serviços e ainda atender os clientes adequadamente.

Os materiais mais comuns utilizados nessas ocasiões são flyers, banners e painéis. Alguns exemplos de eventos são: **pit stops, palestras para mulheres, feiras locais, etc.**



MARKETING DIRETO

Ferramenta ideal para segmentar ações de acordo com o **público** que se deseja atingir, convencendo-o e criando preferência pela marca. Isso requer uma atenção especial quanto ao banco de dados, que deve ser estruturado e unificado. Veja algumas dicas para **formação e uso de banco de dados**:

- Mantenha seu cadastro de clientes organizado e atualizado com as seguintes informações: nome completo, endereço, telefones e e-mail.
- Aproveite sua participação em feiras e eventos para obter dados de clientes potenciais.

Manual do Credenciado Bosch Car Service

Capítulo 8: GARANTIA

CAPÍTULO 8: GARANTIA

GARANTIA BOSCH



MANUAL DE GARANTIA

Disponível no portal **Sua Oficina Digital** e aqui somente para a Rede Bosch Service, o Manual de Garantia contém uma série de informações, como tempo de garantia de todos os produtos, documentação exigida do cliente para solicitar a garantia e muitos outros procedimentos referentes aos serviços de garantia Bosch. Para facilitar o acesso a todos os profissionais da empresa, sugerimos deixar em local compartilhado digitalmente para rápidas consultas (Ex.: pasta, área de trabalho do computador, etc). Para proporcionar um serviço de garantia de alto padrão aos clientes e orientar os Bosch Services sobre a melhor maneira de realizá-lo com total segurança e preservando sua rentabilidade, a Bosch desenvolveu uma série de procedimentos com o objetivo de facilitar o seu trabalho.



SISTEMA BWS ONLINE PARA GERENCIAMENTO DO PROCESSO DE GARANTIA

O sistema BWS Online **simplifica e padroniza** as operações de garantia na sua oficina. Processa eletronicamente solicitações de garantia, bem como o reembolso dos valores cobrados pela execução dos serviços.

Para acessar o Sistema, basta clicar no link: bws.boschaftermarket.com (Lembrando que o endereço eletrônico não possui o “www” inicial). Vale lembrar que o contato inicial para dúvidas em geral deve ser feito através do consultor local.

BOSCH
Service

Car Service

CAPÍTULO 8: GARANTIA

GARANTIA INTER-REDE

A Garantia Inter-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 uma sugestão de como deve ser o processo de Garantia Inter-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.



Manual do Credenciado Bosch Car Service

Capítulo 9:

O QUE MAIS TEMOS?

CATEGORIZAÇÃO DA REDE + PREMIAÇÃO (2026)

 **Categorização** de cada oficina da rede de acordo com sua **aderência** aos benefícios do **Pacote de Valor**

 As **oficinas melhores avaliadas** (nota a partir de **90 pontos**), **ganharão Prêmios** ao final do Ciclo-Bônus

 **13 Requisitos** avaliados, cada um com sua respectiva **pontuação**

 **Período de validade:**
Ciclo-Bônus: Nov-25 a Out-26

REQUISITOS	CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO	PONTOS
Compra Peças Bosch (Linhas tradicionais)	Atingir meta de compras (todas as linhas exceto baterias)	11
Compra Peças Bosch (Baterias)	Atingir meta de compras da linha de Baterias	7
Adimplência	Não possuir nenhum pagamento em atraso junto à Bosch	10
Nota de Qualidade	Atingir Nota de Qualidade de pelo menos 90%	11
KTS + ESI	Possuir KTS Bosch + ESI ativo c/ módulos básico diagnóstico	11
Treinamento Bosch Service Excellence	Oficina ter colaborador com ao menos 3 treinamentos durante o ciclo (Online e/ou presencial). Obs: colaborador precisa estar com status ativo/inativo na plataforma Mecanico Pro e não pode ter sido excluído	8
Treinamentos Técnicos	Ter feito ao menos um treinamento técnico Bosch no ciclo (Online e/ou presencial)	8
Sistema de Gestão Bosch	Estar com Sistema de Gestão Bosch ativo/contratado/onboarding/migração	8
Parceiros Ativos	Consumir produtos e/ou serviços de ao menos 3 parceiros durante o ciclo	7
Meu BCS	Possuir ao menos 12 agendamentos online realizados durante o ciclo	6
PagSeguro	Ter feito transações em máquina Pagbank durante ao menos 3 meses no ciclo	5
Nota do Perfil do Google	Possuir nota mínima de 4,6 no fechamento do ciclo em 31/10/2026	5
Site Padrão Bosch	Possuir site oficial Bosch	3
TOTAL		100

Certificado de “Oficina Destaque do ano 2026”



5.000 pontos adicionais no eXtra.

CAPÍTULO 9: FINAL

Ecosistema Digital

Através de softwares e aplicações nossa rede está experimentando uma nova jornada que nos prepara para uma nova fase em que nossas oficinas serão mais **eficientes**, **conectadas** e **simples**

+Eficiente: faça mais usando menos recursos

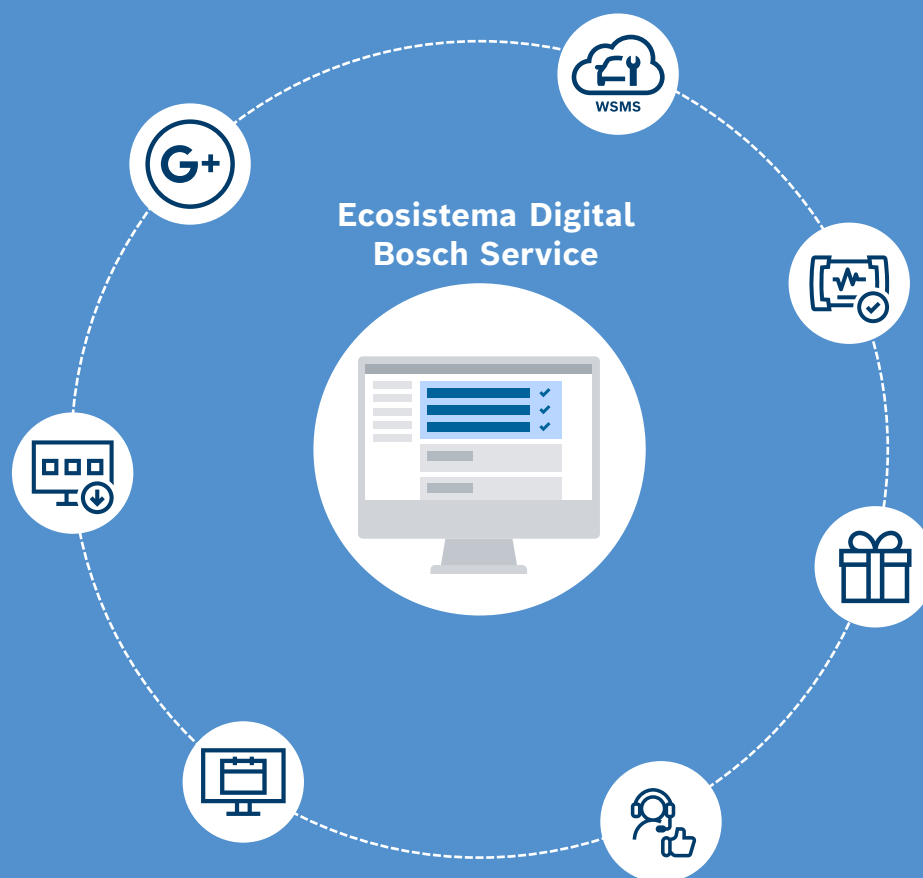
+Conectada: acesse sua oficina de onde estiver e se conecte com mais parceiros

+Simples: tenha tudo na palma da sua mão

Google Meu Negócio Suporte da Bosch para gerenciar a ferramenta, criada pelo Google, que tem como foco impulsionar as vendas locais por meio da aparição de informações sobre a empresa nas páginas de resultado e também no Google Maps

Sua Oficina Digital Portal com conteúdo exclusivos para a Rede como o pacote de media e marketing, Parceiros, treinamentos e capacitação, manuais do credenciado, acompanhe as metas e faça envio dos dados de compra e muito mais.

Meu Bosch Car Service Alcance novos clientes e fidelize os atuais. Disponibilize uma agenda para que seus clientes possam realizar agendamento de serviços na oficina. Disponível em formato web on-line 24h por dia, que pode ser compartilhada via link nas redes sociais e Google Meu Negócio ou QRcode em suas ações de marketing.



Sistema de Gestão Gerencie sua oficina em uma plataforma na nuvem, acessível através de dispositivos moveis como tablets e celulares disponível através dos parceiros homologados Oficina Inteligente Ultracar e Linx. Acesse funções na recepção como checklists, abertura e acompanhamento de Ordens de Serviço, Gestão Financeira e Relatórios Gerenciais

Core (Connected Repair) conecta digitalmente os equipamento da oficina, os dados do veículo com os técnicos e o pessoal de apoio em um ambiente na nuvem onde é possível partilhar informações sobre o serviço e a reparação.

eXtra é o programa de fidelidade gratuito que premia as oficinas pela compra dos produtos Bosch e parceiros associados ao programa.

Suporte Bosch Service o canal de suporte via WhatsApp para falar com os especialistas da Bosch para tirar dúvidas sobre soluções e serviços disponíveis para toda a rede Bosch Service de seg. a sex das 08:00 as 18:00

Ecosistema Digital

Soluções em cada fase da jornada

✓ Disponível

✱ Em desenvolvimento

Jornada Digital Processos



Busca e Procura



Recepção veículo
Diagnostico



Identificação de
peças



Seleção &
Pedido de peças



Serviço
Reparo



Avaliação Final
Faturamento



Entrega do
veículo



Fidelização
Relatórios

Soluções

- ✓ Meu Bosch car Service
- ✓ Google Meu Negocio
- ✓ Website
- ✓ Redes Sociais
- ✓ Portal (PackCom)

- ✓ Sistema de Gestão
- ✱ CoRe Cloud ES/ KTS

- ✓ WOM

- ✓ WOM

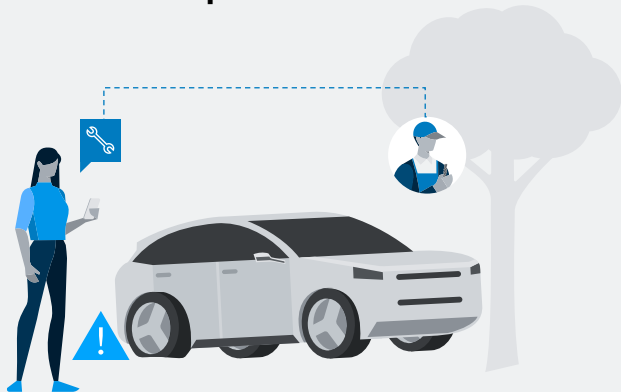
- ✓ Sistema de Gestão
- ✓ MecanicoPro

- ✓ Sistema de Gestão

- ✓ Sistema de Gestão

- ✓ Portal (Envio de dados)
- ✓ Envio de notas XML
- ✓ eXtra
- ✓ Relatórios consultoria

Quando o cliente procura



Dentro da Oficina

Depois do Reparo



CAPÍTULO 9: FINAL

SUA OFICINA DIGITAL

Seu principal ponto de contato para todo o pacote de benefícios da Bosch.

Você encontra todas as informações em um único site!

No Portal “Sua Oficina Digital” você consegue:



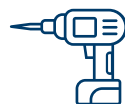
Acessar a função de Envio de Notas e acompanhar seus relatórios de compras Bosch, Parceiros e relatório de bônus;



Acesso a todo o pacote de comunicação Offline e Online, tal como PackCOM, Google Meu Negócio, programa eXtra e mais;



Ações e calendário do nosso Centro de Treinamento, além de outras capacitações e cursos disponíveis. Você também encontra todos os materiais do Bosch Car Service Excellence;



Tudo de peças e parcerias: nosso catálogo online e portfólio de parceiros (peças, serviços e frotas) disponível para você sempre que quiser.

Basta acessar: bosch.suaoficinadigital.com.br



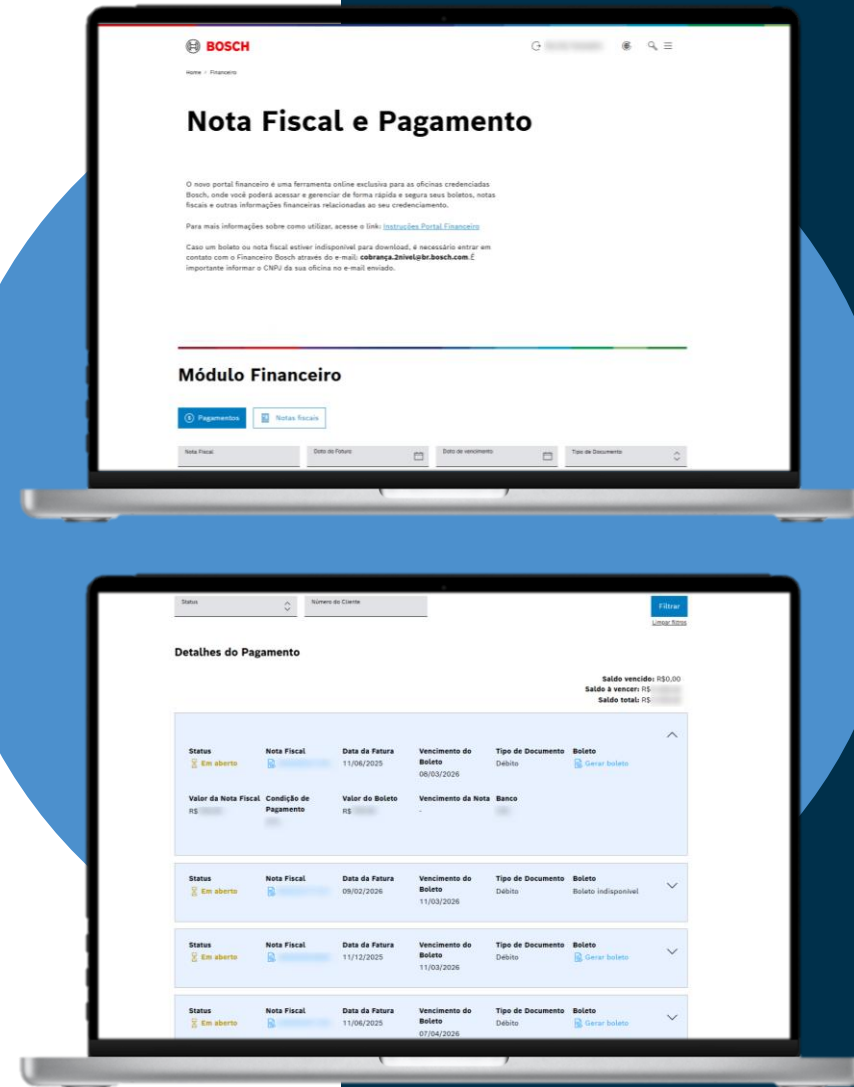
CAPÍTULO 9: FINAL

PORTAL FINANCEIRO

Objetivo: Permitir que os credenciados façam o próprio gerenciamento de contas a pagar – seja de Notas Fiscais ou de Boletos emitidos para o seu CNPJ.

Através do Portal Financeiro o BCS tem acesso as seguintes vantagens:

- Acesso imediato: saldo em aberto, boletos e notas fiscais.
- Transparência total: saiba exatamente o que esta pagando
- Agilidade: encontre e baixe seus documentos financeiros em poucos cliques, a qualquer hora
- Redução na burocracia: Menos tempo gasto em busca de informações, mais tempo dedicado ao seu negócio



100% integrado ao portal Sua Oficina Digita – [Clique aqui](#) para maiores informações

CAPÍTULO 9: FINAL

MeuBCS

Como ativar a ferramenta?

1

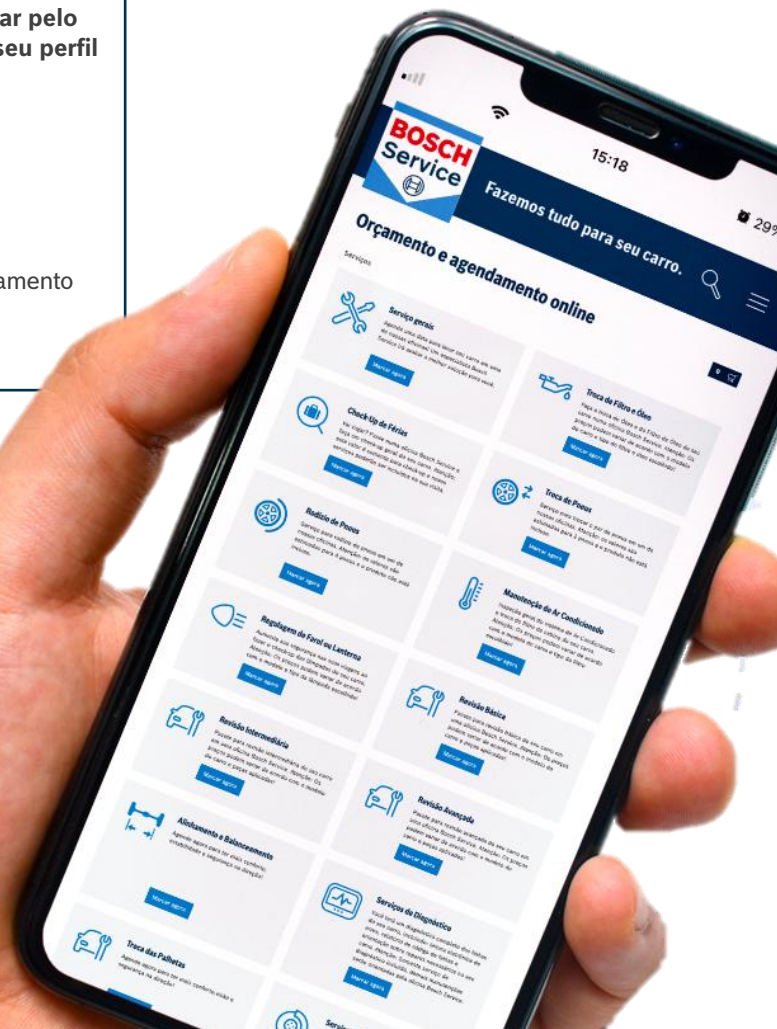
Acesse o Portal Sua Oficina Digital (<http://bosch.suaoficinadigital.com.br/>), buscar pelo ícone de agendamento online e ativar o seu perfil com seu código de cliente Bosch

2

Em **Perfil**, cadastrar as informações da oficina e horários de atendimento

3

Em **Definição de Serviços**, ativar o agendamento online e cadastrar os valores do portfólio



MeuBCS (Meu Bosch Car Service)

É um sistema de agendamento online integrado ao perfil do Google da oficina e aos sistemas de gestão homologados pela Bosch, permitindo que o cliente agende direto pelo Google e que a reserva já entre automaticamente no sistema da oficina

Para a Oficina



Agendamentos disponíveis para os clientes 24h por dia e 7 dias por semana. Cliente agenda quando precisa, sem ligar



Menos tempo gasto com telefone, WhatsApp e agendamentos manuais. Mais eficiência no dia a dia da oficina



Canal de aquisição de novos clientes (pessoas físicas)



Captação ativa de novos clientes via Google



Sincronização automática com sistemas de gestão homologados Bosch

CAPÍTULO 9: FINAL

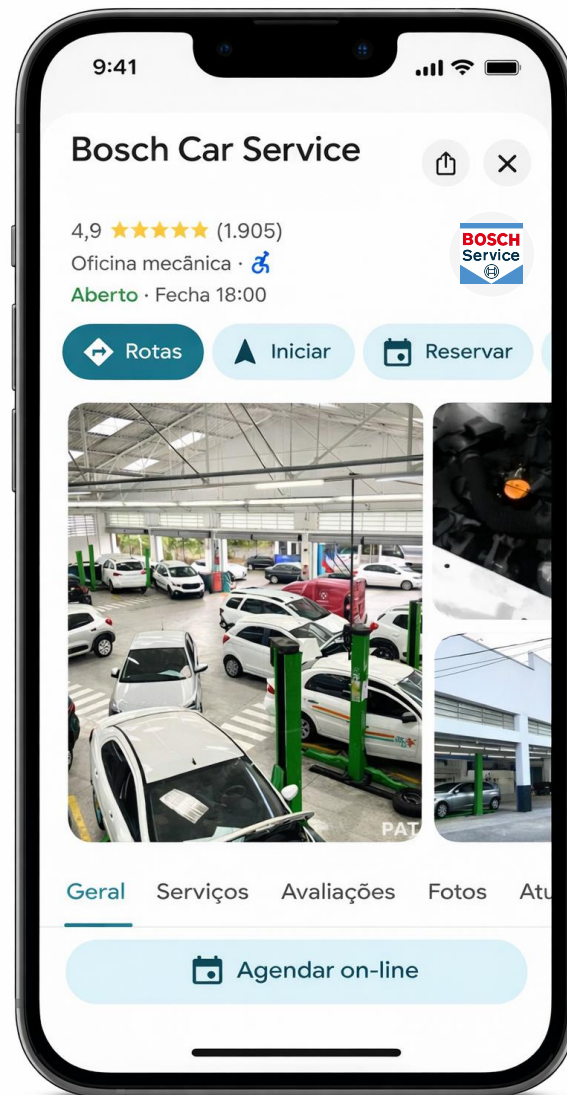
Google Meu Negócio



É o perfil da oficina no Google e no Google Maps. Funciona como o primeiro ponto de contato digital entre o cliente e sua oficina, onde ele encontra informações, avaliações e decide se vai entrar em contato com seu estabelecimento

Como ativar o benefício?

- 1) Acesse o Portal Sua Oficina Digital (bosch.suaoficinadigital.com.br) e faça login com sua SingleKey ID
- 2) Selecione o conceito "Bosch Service"
- 3) Clique em "Comunicação e Marketing" e depois em "Google Meu Negócio"
- 4) Clique em "Criar Perfil" e preencha o formulário completo
- 5) Aguarde até 7 dias úteis, a Gofind entrará em contato para finalizar a configuração



Para a Oficina

-  Identidade visual padrão Bosch Car Service, permitindo ser encontrado de forma mais fácil
-  Maior presença no Google Maps, cliente encontra e chega até a oficina com facilidade
-  Informações sempre atualizadas: endereço, horários, contato e descrição
-  Fotos e identidade visual gerenciadas pela equipe Bosch
-  Posts periódicos para manter o perfil ativo e atrair mais clientes

Modelos de Oficinas



Tradicional

Complexidade: Baixa

Peças e Serviços em uma única operação

Processos mais simples
Pequeno inventário

Único local e CNPJ

Até 10 funcionários

Aprimorado

Complexidade: Media

Autopeças
oficina + Online
Pequena operação

Serviços e Peças em
CNPJ Separados

Inventário relevante e
processos mais
complexos e estruturado

Até 2 CNPJs
Uma localidade

Entre 10 e 30 funcionários

Empreendedor

Complexidade: Grande

Autopeças
oficina + Online
Auto Volume

Serviços e Peças em
CNPJ Separados

Processos robustos
Alto volume inventário

+ 3 CNPJS /
Várias localidades

+30 funcionários

Parceiros homologados

ultracar
TECNOLOGIA QUE APROXIMA



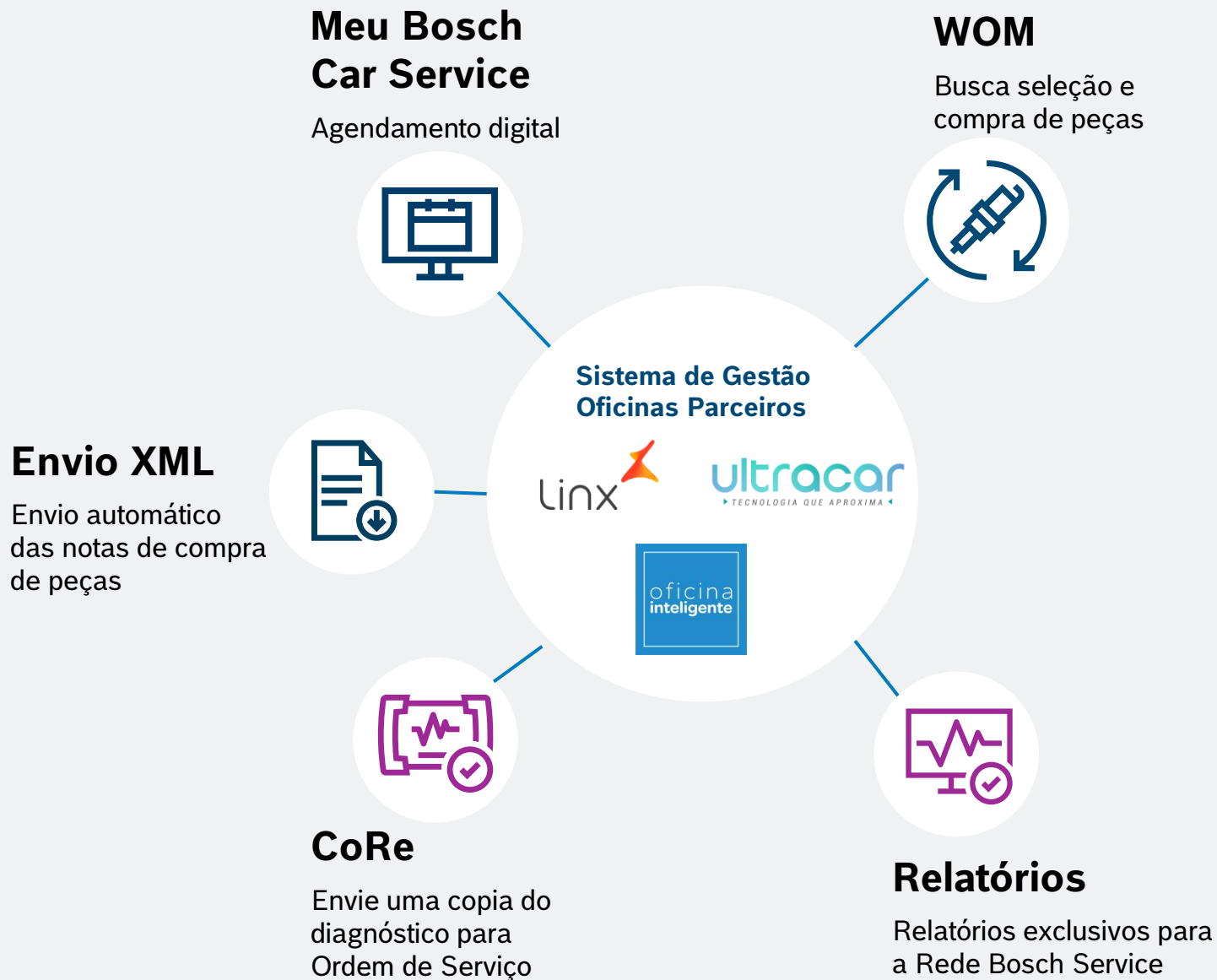
Fale com nosso time e conheça as soluções

WhatsApp
+55 (19) 99945 1554



Integrações Bosch Sistemas de Gestão

Digitalize e otimize
seus processos,
através das integrações
com soluções Bosch
que se conectam e
trazem mais eficiência
para sua oficina





WOM

Busca, Seleção &
Compra de Peças

WOM (Workshop Order Manager)

WOM é uma solução da **Bosch** para busca seleção e compra de peças

Para a Oficina



Agilidade no processo de identificação, cotação e compra de autopeças



Economia de tempo e de dinheiro durante o processo de compra



Acordos comerciais entre fornecedor e oficina permanecem



Plataforma em Nuvem simples e intuitiva conectada ao WSMS



Exclusivo para oficinas pertencentes aos conceitos Bosch*



Dúvidas Suporte Treinamento

Nossos agentes estão
conectados com os
especialistas para atender
toda a rede

+55 19 99945-1554

CAPÍTULO 9: FINAL

PROGRAMA eXtra.

O eXtra. é o programa de fidelidade dedicado a todas as oficinas do Brasil! Na compra de produtos participantes, você acumula pontos e troca por prêmios exclusivos!

Vantagens para você Bosch Car Service:



Todas as compras que você faz de produtos automotivos Bosch ou Parceiros participantes valem pontos no programa eXtra.

R\$2 = 1 ponto

Nota: Oficinas que atuam simultaneamente como Bosch Car Service e distribuidoras de baterias sob o mesmo CNPJ credenciado não receberão pontos eXtra pelas compras de baterias adquiridas diretamente do CNPJ Bosch.



Oferecemos campanhas exclusivas ao longo do ano para beneficiar você, que é credenciado. As notas fiscais enviadas através do portal sua oficina digital para o cashback são pontuadas automaticamente no programa.



São muitos prêmios no catálogo de recompensas, além de cashback!!

Confira todos os benefícios do programa em:

<https://www.programa-extra.com.br/> Suporte: (19) 99945-1554



CAPÍTULO 9: FINAL

SITE NACIONAL BCS

O Bosch Car Service conta com um website nacional, que traz informações completas acerca dos serviços disponibilizados, assim como mostra o conceito da rede de oficinas e as informações de contato.

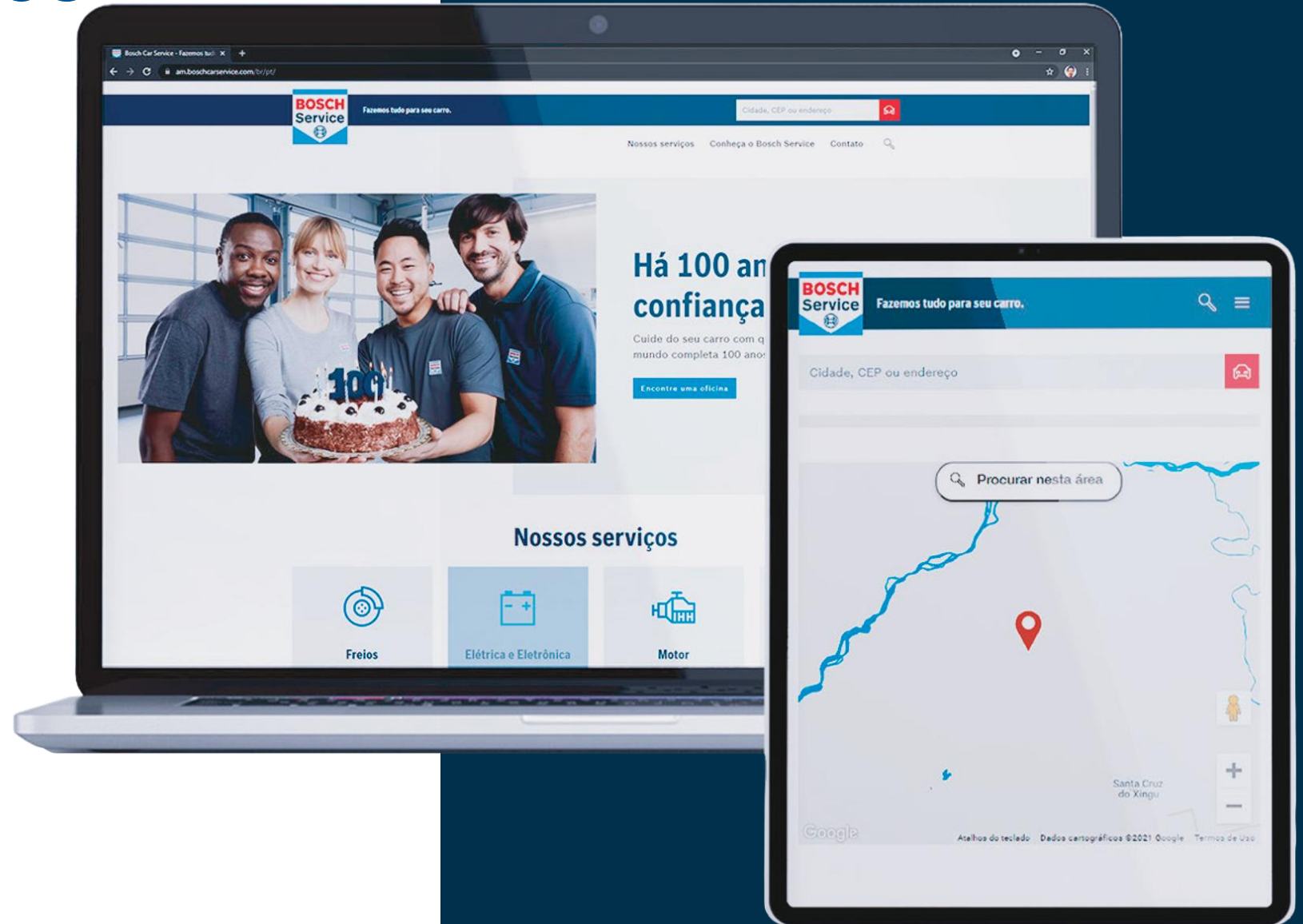


Um dos recursos que mais beneficia o credenciado é o **localizador de oficinas**, que permite que o usuário busque uma unidade mais próxima da sua região para realizar o agendamento de serviços.

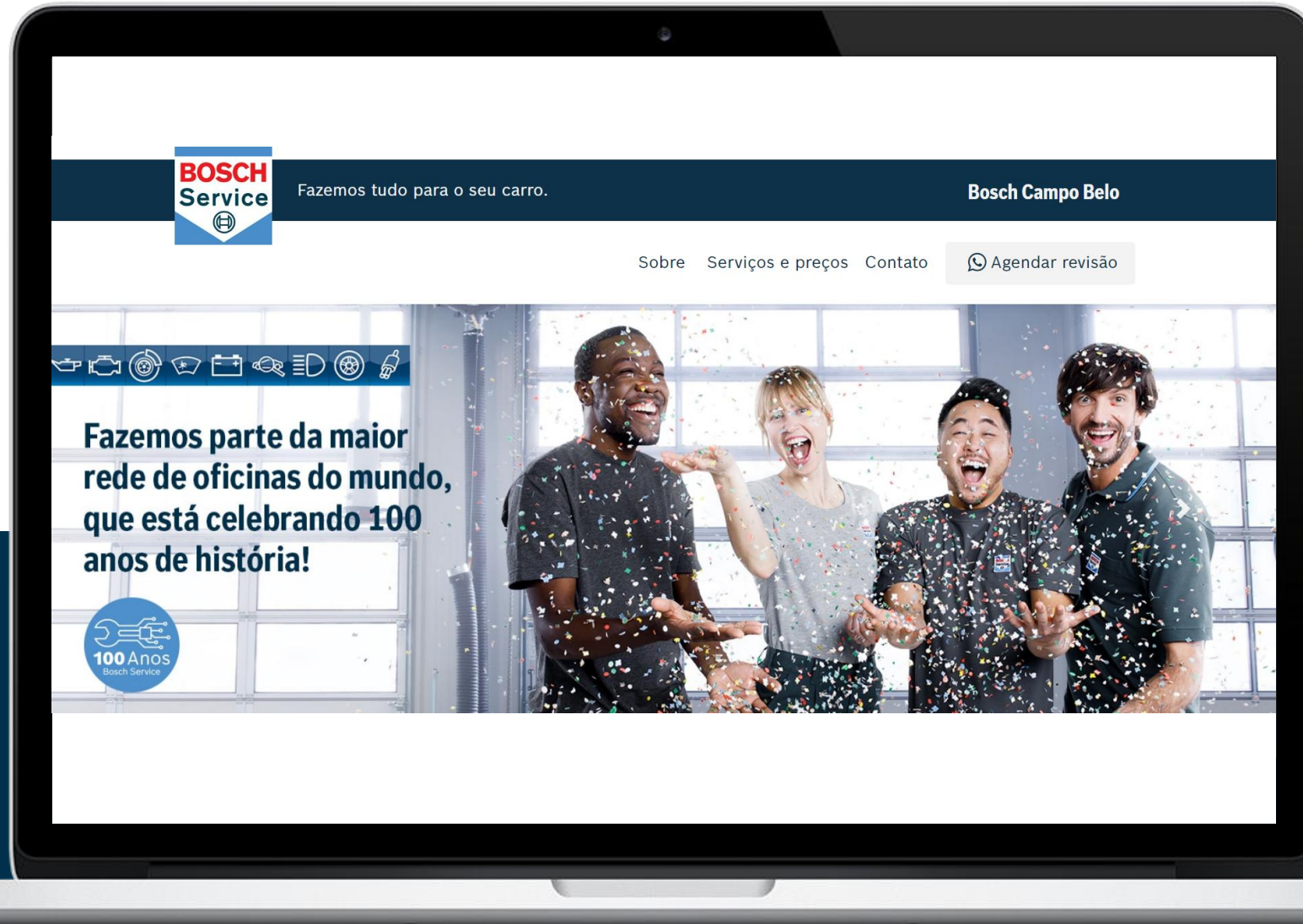


Para o credenciado, o grande diferencial é o **site personalizado da oficina**, de modo que fica muito mais fácil para as pessoas encontrarem o estabelecimento ao pesquisar nos principais motores de busca.

<https://am.boschcarservice.com/br/pt/>



SITE PERSONALIZADO PARA A OFICINA BCS



Oferecemos a opção de **padronização do site** para sua Oficina, para obter o benefício basta acessar o endereço: <http://bosch.suaoficinadigital.com.br/> e responder cada pergunta do formulário.

A publicação é sempre em até duas semanas após a solicitação.

CAPÍTULO 9: FINAL

Suporte Bosch Car Service

Canal central para suporte ao credenciado para as soluções e ofertas do pacote de valor Bosch Service

Suporte

Canal para Dúvidas e perguntas sobre o conceito, ferramentas e serviços ofertados para o credenciado

- Sistema de Gestão
- Portal
- Meu Bosch Car Service
- Conceito Rede
- Cadê Minha Peça Bosch
- Google meu negócio
- Parcerias
- Programa eXtra
- Conceito Bosch Service

Onboarding Digital

Ofertas e Treinamento das soluções Bosch

- Alavancar o uso das soluções digitais
- Treinamentos e capacitação
- Consultoria soluções digitais

Monitoramento do uso das soluções com o objetivo de identificar melhorias nos processos

- Identificar melhorias e correções nas ferramentas e soluções
- Melhorar a experiência dos clientes
- Padronização dos serviços prestados



WhatsApp

+55 (19) 99945 1554

Site

www.boschservice.zendesk.com



