

Exemplo:

## Plano de negócio da Oficina de automóveis da Carla

### Sumário executivo

O foco da Oficina de automóveis da Carla está em entregar um trabalho de alta qualidade para pessoas físicas e empresas, junto com uma experiência superior do cliente. Somos a única oficina de automóveis gerenciada por mulheres na região, e nosso compromisso é fornecer reparos e manutenção de automóveis acessíveis e de alta qualidade. Temos orgulho em garantir que cada cliente se sinta completamente satisfeito com o serviço e desfrute de um tratamento diferenciado e uma comunicação clara e respeitosa durante cada interação.

A empresa foi fundada por Carla Santos, mecânica certificada com formação em engenharia. Depois de se formar e trabalhar em uma empresa de transporte local, por mais de uma década, Carla decidiu mudar de carreira e voltar às duas coisas que mais amava: ajudar as pessoas e trabalhar com carros. Conserto e restauração de carros sempre foram sua paixão, desde quando ajudava seu pai a restaurar antigos clássicos quando era criança.

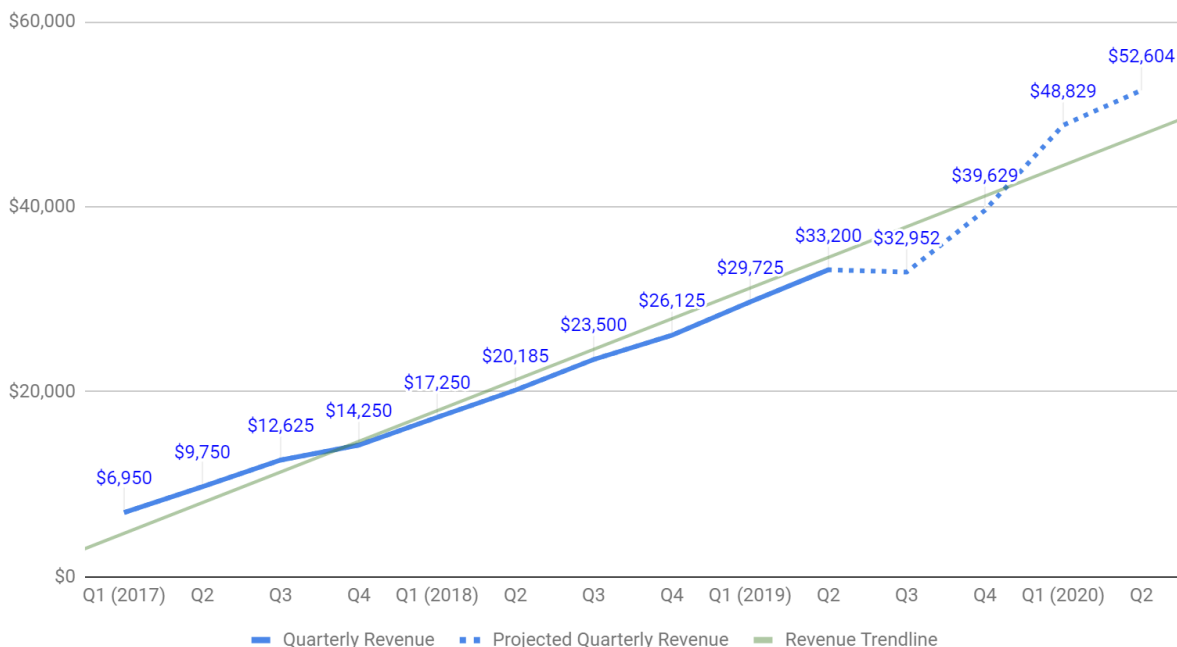
### Destaques

Oficina de automóveis da Carla:

- Oferece uma experiência ao cliente altamente personalizada, apoiada por uma classificação on-line de 5 estrelas.
- Presta um serviço ágil, sem complicações, e com um retorno rápido.
- Presta serviços automotivos confiáveis, eficientes e convenientes para carros nacionais e importados.
- Oferece preços altamente competitivos, devido ao excelente relacionamento com os fornecedores.
- Sua proprietária é formada em engenharia, com 10 anos de experiência como líder e engenheira, décadas de experiência trabalhando com carros e 5 anos de experiência na indústria.
- Forma aprendizes altamente qualificados.
- Atende a área metropolitana de Sacramento
- É a única empresa de conserto de automóveis gerenciada por mulheres na região.
- Tem tido aumento na receita desde a abertura do negócio, em 2017.

Histórico e projeção de receita de 2017-2020

## Quarterly Revenue for January 2017 to June 2020



## Objetivos e estratégias

A Oficina de automóveis da Carla foi inaugurada em janeiro de 2017 e o aumento de suas vendas é constante desde então. Continuaremos a aumentar a receita das vendas por meio de um excelente serviço, rápido retorno e ótimo relacionamento com fornecedores, o que nos ajuda a manter os custos baixos. O foco principal do crescimento são os serviços do nosso negócio, que passaram de R\$ 1.800 por mês em julho de 2017 para R\$ 3.750 em junho de 2019.

As principais metas de negócios incluem:

- Continuar a aumentar a receita e nossa base de clientes.
- Continuar na liderança do atendimento ao cliente no setor.
- Expandir o número de empresas que atendemos de dois para quatro até 2020.
- Aumentar nosso orçamento de publicidade em outubro de 2019 para expandir os contratos comerciais.
- Promover nosso aprendiz qualificado em tempo integral em janeiro de 2020
- Meta de longo prazo: comprar loja própria dentro de 10 a 15 anos.

## Visão

A Oficina de automóveis da Carla continuará a prestar serviços de conserto e manutenção de automóveis de qualidade superior, com retorno rápido, taxas baixas e a experiência de atendimento ao cliente mais pessoal e altamente avaliada na área.

## Missão

Dedicamos tempo para ouvir as preocupações de cada cliente e orientá-los sobre os reparos necessários e recomendados para seu veículo. Temos orgulho em atender veículos de pessoas físicas e empresas locais de renome, oferecendo um serviço seguro, acessível e de excelente qualidade, para que possam ter certeza de que seus veículos funcionarão de forma confiável. Estamos dedicados a expandir nossos negócios para prestar excelentes serviços a uma gama maior de clientes, mantendo o atendimento personalizado que nos diferencia das outras empresas.

## Valores da empresa

A oficina é dedicada à comunidade que atendemos. Trabalhamos com:

- **Honestidade.** Somos honestos sobre custos, prazos e todas as opções de conserto disponíveis.
- **Respeito.** Nosso principal objetivo é entregar uma experiência positiva e respeitosa a cada cliente; esta abordagem personalizada nos diferencia de outras oficinas.
- **Experiência.** Nosso negócio é baseado em anos de experiência no setor e uma vida inteira de experiência em engenharia e restauração de automóveis.
- **Compromisso.** Nos dedicamos para garantir 100% de satisfação do cliente em cada trabalho.
- **Segurança.** Sabemos que nossos clientes dependem de seus veículos para chegar ao trabalho, levar seus filhos para a escola ou para cobrir sua rota de entrega durante o dia; é por isso que prezamos a capacitação de nossos mecânicos e aprendizes, e utilizamos peças e equipamentos da mais alta qualidade.
- **Confiabilidade.** Quando os clientes usam nosso serviço, podem contar sempre com os mesmos materiais, serviços e comunicação de excelente qualidade.

## Oportunidade de negócio

Os clientes podem escolher entre muitas oficinas de automóveis na região, mas, entre elas, somos a única empresa liderada por mulheres. Também recebemos as classificações on-line mais altas de qualquer oficina de automóveis na área, além de termos uma taxa de satisfação de 99%, conforme mostrado em pesquisa recente com clientes. Sabemos que muitas pessoas se sentem intimidadas em discutir reparos com seu mecânico, e isso não acontece em nossa oficina. Qualquer pessoa pode trazer seu veículo para consertar e contar com uma comunicação respeitosa, clara e transparente, antes, durante e após o serviço.

Os clientes pessoas físicas são uma parte importante do nosso negócio. Embora as empresas locais ofereçam uma oportunidade única para crescermos e nos expandirmos. Atualmente, temos contratos em andamento para atender os caminhões da Justine's Bakery e C&L Construction. Com o crescimento financeiro e populacional na área, mais e mais empresas estão em busca de um serviço automotivo em que possam confiar; vemos isso como uma área chave oportunidade para o nosso negócio.

Nossos principais clientes são:

- Pessoas e famílias de classe média, que precisam de manutenção e consertos contínuos.
- Empresas de pequeno e médio porte, que dependem de veículos comerciais para entregas ou transporte de funcionários.

Como há um grande número de oficinas de automóveis na área, a demanda por suprimentos é alta e os fornecedores costumam cobrar caro por seus produtos. Como resultado de relacionamentos de longa data com dois dos principais fornecedores próximos, temos acesso a suprimentos de alta qualidade por um custo menor, uma economia que repassamos aos nossos clientes.

## Descrição do negócio

A Oficina de automóveis da Carla é uma empresa de responsabilidade limitada (Ltda.) fundada por Carla Santos em 2017. Como proprietária, Carla lida com consertos, pedidos, atendimento ao cliente, cobrança, fornecedores e contabilidade. Atualmente, ela é apoiada por uma aprendiz e um membro da equipe de suporte de escritório, ambos em meio período. Contamos com uma base central qualificada de mecânicos de confiança que contratamos durante as temporadas movimentadas.

Alugamos uma garagem bem conservada, com um pequeno escritório e área de estar. O valor de nossas máquinas e equipamentos atualmente totaliza R\$ 35.000.

### As certificações incluem:

A proprietária é certificada pela Automotive Service Excellence (ASE)  
Membro da Automotive Service Association (ASA)  
Registro no Bureau of Automotive Repair na Califórnia  
Licença comercial geral do Condado de Sacramento  
Registro de CA Brake Station/Brake Adjuster  
Licença de CA Automotive Repair Dealer  
CA Lamp Station/Lamp Adjuster

## Horário de funcionamento

Segunda-feira	Fechado
Terça-feira	8h30–17h30
Quarta-feira	8h30–17h30
Quinta-feira	8h30–17h30
Sexta-feira	8h30–17h30
Sábado	9h00–16h00
Domingo	Fechado

## **Localização**

Estamos localizados numa região comercial, a uma curta caminhada de muitas empresas, cafés, restaurantes, escolas e, também, residências. Estamos perto de rodovias e transporte público, o que nos torna facilmente acessíveis a indivíduos e empresas locais que precisam de serviços.

## **Interior**

A oficina possui uma garagem de 70 m<sup>2</sup> com duas baias, além de um pequeno escritório e área de espera com lanches, assentos e filtro de água/máquina de café para clientes. Há um banheiro para clientes e funcionários.

O equipamento em toda a oficina é de alta qualidade e as instalações são mantidas limpas. A sala de espera é confortável e moderna. O espaço do escritório é funcional, embora seja importante fazer melhorias no futuro, pois não é reformado há algum tempo. Temos permissão do proprietário para fazer melhorias ou ajustes moderados no espaço, conforme necessário.

## **Produtos e/ou serviços**

Na Oficina de automóveis da Carla, atendemos a uma variedade de necessidades de serviços, desde diagnósticos por computador a substituição de baterias e muito mais. Os serviços comuns incluem:

- Consertos automotivos em geral
- Reparação de freios
- Sistemas elétricos
- Diagnóstico do motor
- Linhas de transmissão
- Teste e substituição da bateria
- Reparos de transmissão

Usamos suprimentos de alta qualidade dos principais fornecedores de autopeças na área. Por termos estabelecido relações com esses fornecedores, conseguimos obter excelentes preços na maioria das peças disponíveis. Isso significa um conserto mais seguro e duradouro para os clientes, a um preço melhor. Combinamos essa qualidade com excelentes serviços de um mecânico experiente e capacitado.

## **Atendimento ao cliente**

No centro de todo provedor de serviços e relacionamento com o cliente está a confiança. Estamos dedicados a conquistá-la, por meio de uma comunicação clara e explicação detalhada dos consertos propostos. No final de cada trabalho, perguntamos aos clientes sobre sua

experiência conosco, para melhorar consistentemente a nossa forma de trabalhar. Muitos se sentem mais confiantes em uma oficina de automóveis liderada e operada por mulheres, a única na região.

Nossa oficina é amigável e convidativa; possui uma confortável área de espera com revistas, café e água, todas as dependências muito limpas, amplos banheiros e lanches à venda. Muitos clientes têm a opção de esperar enquanto concluímos a manutenção básica ou pequenos consertos.

Cada cliente e empresa que atendemos percebe, logo no primeiro contato, a nossa preocupação em administrar um negócio com muita honestidade, respeito, comprometimento, segurança e confiança, assim como a experiência e conhecimento adquirido ao longo dos anos. Como demonstra o nosso índice de satisfação de 99% por meio de uma pesquisa recente com clientes, somos uma das oficinas mais bem avaliadas em nossa área.

## Fornecedores

A Oficina de automóveis da Carla utiliza materiais e fornecedores ambientalmente sustentáveis, baseados em práticas sustentáveis sempre que possível. Temos relacionamentos positivos e contínuos com os fornecedores mais conhecidos e bem avaliados.

- Greater Sacramento Auto Parts, Inc.
- O'Malley Auto Parts
- NorCal Auto Supplies

## Gerenciamento

Carla Santos tem 35 anos de experiência em conserto de automóveis, 10 anos de experiência em engenharia e gestão e 5 anos de experiência em gerenciamento de oficina e atendimento ao cliente. Sua paixão pela atividade de conserto e restauração de automóveis começou aos 7 anos de idade, quando ajudava o pai no seu hobby de restaurar carros clássicos. Ela:

- É bacharel em Engenharia por uma universidade renomada.
- Gerenciou equipe de controles ferroviários por mais de uma década.
- Ganhou prêmios por sua habilidade como mecânica.
- Trabalhou como mecânica por mais de 5 anos, com vários anos de experiência trabalhando em automóveis como hobby.
- Opera sua própria loja altamente cotada.
- Mantém excelentes relacionamentos com fornecedores locais, vendedores, empresas e clientes.
- Tirou o negócio de um estágio inicial de operação e continua a aumentar consistentemente sua base de clientes e receita.

- Supervisiona todos os reparos, vendas, contratação, gerenciamento e transações.

## **Gestão financeira**

Acreditamos que é fundamental ter uma boa noção do dinheiro que entra e sai do negócio, para garantir o crescimento contínuo e a saúde financeira. Por esse motivo, mantemos as seguintes demonstrações e registros financeiros e os atualizamos continuamente; todos estão disponíveis no Anexo do Plano de negócio.

### **Orçamento empresarial**

#### **Balanco patrimonial**

#### **Demonstração de lucros e perdas**

#### **Demonstrativo de fluxo de caixa**

#### **Análise do ponto de equilíbrio**

#### **Projeções de fluxo de caixa**

#### **Previsão de vendas**

No geral, os relatórios do período mais recente mostram que os ativos são sólidos em R\$ 86.581, e nosso lucro bruto antes de juros e impostos é de R\$ 13.108. O fluxo de caixa passado nos permite projetar uma tendência contínua e ascendente no valor da receita que faremos e no dinheiro que teremos disponível todos os meses. Nossa previsão mostra um aumento consistente nas vendas em todas as áreas nos próximos 12 meses, com vendas totais previstas de R\$ 171.092 até junho de 2020.

## **EMPRÉSTIMO EMPRESARIAL**

Antes de abrir a oficina em 2017, pedimos um empréstimo de R\$ 50.000 e colocamos mais R\$ 5.000 em economias pessoais para cobrir equipamentos, seguro e aluguel. Estamos atualmente a um ano para reembolsar o empréstimo, que tem um prazo de 5 anos e acompanha a taxa Selic.

## **INVENTÁRIO E PAGAMENTOS ACEITOS**

A Oficina de automóveis da Carla aceita pagamentos em dinheiro e todos os principais cartões de crédito.

Usamos um software gratuito de gerenciamento de estoque, para o controle de entrada e saída de suprimentos.

## **Marketing**

A Oficina de automóveis da Carla tem uma base de clientes fiel, através da qual obtemos referências significativas, que nos rendem boas indicações. No setor de reparos automotivos, esse é um aspecto importante da expansão dos negócios. Os clientes chegam com um problema e precisam se sentir confiantes de que outras pessoas nos procuraram e resolveram

um defeito similar de maneira eficaz. Avaliações on-line positivas são também de grande importância para os negócios.

Entre 1º de abril e 30 de junho de 2019, investimos R\$ 525 em divulgação, principalmente anúncios impressos em publicações locais. Planejamos expandir nosso orçamento e as avenidas que estamos usando para comercializar nossos negócios em outubro de 2020.

Embora desejemos continuar alcançando clientes individuais com necessidades de conserto e manutenção de automóveis, o foco de nossos esforços de marketing de 2019 a 2021 será as empresas locais em busca de suporte de conserto e manutenção para os veículos da empresa. Planejamos atingir esse público via:

- Um novo site
- Anúncios on-line (banner)
- Folhetos impressos
- Promoções e descontos apenas para empresas
- Anúncios em publicações locais

## **Análise de mercado**

Há uma demanda contínua por serviços automotivos confiáveis e de alta qualidade. Embora tenhamos muitos concorrentes, nosso serviço se destaca o suficiente para que o crescimento seja constante, mesmo com pouca publicidade. O número de lojas de automóveis na área continua a aumentar, assim como o número de empresas locais, muitas com necessidade de manutenção periódica de automóveis. No geral, há uma grande demanda pelo que oferecemos e as perspectivas de nosso crescimento são excelentes.

A população da cidade e o número de novas empresas aumentaram nos últimos anos, sinalizando oportunidades significativas para negócios.

## **Segmentação de mercado**

Nossos clientes atuais e clientes-alvo se enquadram em duas categorias principais:

- **Indivíduos que precisam de conserto ou manutenção de automóveis**
  - Muitos são profissionais ocupados
  - Tendem a ser de média a alta renda
  - A maioria depende do seu carro diariamente, para chegar ao trabalho ou levar seus filhos para a escola

- Muitas vezes com falta de tempo, devido ao tráfego e às crescentes demandas no trabalho/casa
- Muitos estressados com a despesa e o incômodo de ter seu carro consertado
- Enfrentam o aumento dos custos domésticos
- Os clientes que retornam sabem que podem contar com ótimos preços, retorno e tratamento
- Novos clientes podem ser cautelosos, até desconfiados, por já terem sido alvo de tratamento inadequado, manipulação de preços e outros problemas com concorrentes.
- **Empresas locais que precisam de manutenção de caminhões:**
  - Pode incluir padarias, serviços de entrega, floristas, empresas de construção, empresas de conserto, manutenção, supermercados e outras pequenas e médias empresas
  - As empresas podem ter uma frota de qualquer lugar entre um e centenas de veículos
  - Queremos atingir aqueles com 2 a 20 veículos, pois ainda não estamos equipados para atender empresas maiores
  - Empresas estabelecidas contratam uma oficina de automóveis e podem ou não estar satisfeitas com o serviço
  - Novos negócios podem estar em busca de uma oficina de automóveis para contratar.

## Concorrência

Existem cerca de 250 oficinas mecânicas na cidade, com cerca de 20 no bairro central. A maioria é de pequeno a médio porte, com algumas oficinas especializadas em carros importados. Embora alguns de nossos concorrentes sejam conhecidos por prestar serviços automotivos de alta qualidade ou pela boa experiência do cliente, poucos são conhecidos por ambos, e apenas a Oficina de automóveis da Carla é gerenciada por mulheres. Pouquíssimas são de propriedade de mulheres. Os concorrentes mais próximos são:

### Grand St. Auto

- Oficina individual que está no mercado há 20 anos
- Em função do serviço inconsistente e da equipe despreparada, a loja perdeu alguns negócios e teve avaliações ruins de clientes.
- Boa visibilidade e tráfego de pedestres, devido à boa localização (imóvel de esquina).
- Sem sala de espera

### C & M Repair Shop

- Proprietário faz bons negócios; sempre motivado e envolve sua equipe.
- Faz promoções regulares em publicações locais.
- Tem um site e presença on-line.
- Também tem boas avaliações on-line.
- Atualmente não prioriza contratos comerciais.

A Oficina de automóveis da Carla se destaca por causa de nossa proprietária, residente de longa data na cidade, com ótimas conexões e um comportamento amigável e prático. Embora a C & M tenha o benefício de um site e invista mais em publicidade, a empresa não está focada em contratos comerciais e não tem a área de espera que temos. Com o fluxo de clientes no estabelecimento, é improvável que eles ofereçam uma experiência tão personalizada quanto a que oferecemos.

## Preços

Para a definição de preço, adicionamos uma taxa (percentual) ao custo de atacado. Até agora, isso funcionou de forma eficaz para aumentar nossas vendas, e a nossa capacidade de obter lucro. Acreditamos na cobrança justa dos clientes, e é por isso que não oferecemos preços diferentes a clientes distintos, para o mesmo serviço.

Ao assinar um contrato com a nossa loja, as empresas locais são beneficiadas por custos menores em reparos comuns. Para nós, o negócio repetitivo e previsível é mais valioso do que o desconto que estamos oferecendo.

Quando temos um excedente de um determinado suprimento ou durante períodos de baixa demanda, podemos oferecer um desconto para movimentar esse estoque ou aumentar os negócios. Também utilizamos o uso de pacotes de serviços (por exemplo, troca de óleo mais rodízio de pneus) como forma de aumentar os negócios em períodos mais lentos.

## Propaganda e promoção

Planejamos aumentar nosso orçamento com publicidade, em outubro de 2020, como forma de garantir pelo menos dois novos contratos com empresas locais. O primeiro passo para impulsionar a nossa publicidade é criar uma presença on-line. Ao criar nosso próprio site personalizado, usando uma plataforma gratuita, podemos criar uma presença on-line simples, mas eficaz, que reflete nossa missão, visão e valores pagando apenas o custo de hospedagem na web. Uma vez que isso esteja em vigor, podemos usar anúncios on-line para direcionar ao nosso site. Nossa publicidade geral, assim que o orçamento aumentar, incluirá:

Anúncios on-line direcionando para o nosso novo site

- Folhetos para distribuir na região
- Grandes banners para a frente da loja, como forma de divulgar ofertas e promoções.

Acompanharemos o desempenho desses esforços, usando nossos números de vendas e as métricas on-line associadas ao serviço de anúncios que usamos. Os resultados nos permitirão refinar continuamente nosso marketing.

## **Estratégia e próximos passos**

A Oficina de automóveis da Carla teve um crescimento constante de receita e continua a ver um aumento no número de clientes. Continuaremos a trabalhar em direção às nossas metas de negócios nos próximos anos, com o objetivo geral de reembolsar nosso empréstimo comercial e nos tornarmos cada vez mais lucrativos.

- Continuar na liderança do atendimento ao cliente no setor.
- Expandir o número de empresas que atendemos de 2 para 4 até 2020.
- Aumentar nosso orçamento de publicidade em outubro de 2019 para expandir os contratos comerciais.
- Promover nosso aprendiz qualificado em tempo integral em janeiro de 2020
- Meta de longo prazo: comprar loja própria dentro de 10 a 15 anos.

## **Estratégias para atingir metas**

### **Continuar a prestar excelentes serviços ao cliente**

- Pesquisa de clientes após a conclusão de cada trabalho, para identificar áreas que precisam de melhorias
- Monitorar e responder rapidamente às avaliações on-line, sejam elas positivas ou negativas
- Ficar de olho no atendimento ao cliente dos concorrentes, para ver onde fazemos melhor ou podemos melhorar
- Treinar toda a equipe de suporte e atendimento, criando estratégias para uma comunicação mais eficaz.

### **Expandir o número de empresas que atendemos de 2 para 4 até 2020**

- Usar publicidade e promoções que atendam às necessidades específicas das empresas
- Segmentar novos negócios locais por meio de anúncios on-line e impressos estrategicamente colocados
- Contatar nossos atuais parceiros de negócios, falando sobre a possibilidade de avaliações/recomendações.

### **Aumentar nosso orçamento de publicidade em outubro de 2019 para expandir os contratos comerciais**

- O aumento da receita representará um orçamento adicional
- Utilizar o novo orçamento para lançar o site e pagar pela publicidade impressa/on-line.

### **Promover nosso aprendiz qualificado para expediente integral em janeiro de 2020**

- Continuar a aumentar a receita, para poder investir em qualificação
- Fazer uma reunião para garantir que ele esteja satisfeito com seu trabalho e com o suporte que recebe
- Comunicar abertamente sobre o plano e o cronograma previsto para promovê-lo a tempo

integral.

### **Trabalhar em direção à meta de longo prazo de comprar a própria loja em 10 a 15 anos**

- Continuar a aumentar a receita e a base de clientes
- Começar a criar uma “lista de desejos” mental para o espaço
- Revisitar isso como um objetivo principal em 2028

## **Apêndice**

Os documentos financeiros a seguir apoiam as metas e projeções de negócios descritas acima.

### **Orçamento empresarial**

Veja esta análise do nosso orçamento empresarial. [Planilha de orçamento](#)

### **Projeção de fluxo de caixa**

Veja nossa projeção de fluxo de caixa para o próximo período. [Planilha de projeção de fluxo de caixa](#)

### **Demonstração de Resultados (e Projeções)**

Veja este resumo de três meses de nosso desempenho e crescimento ao longo do tempo. [\[Planilha de demonstração de lucros e perdas\]](#)

### **Balanco patrimonial**

Abra este documento para obter uma visão geral das finanças da empresa. [\[Planilha de balanço\]](#)

### **Marcos**

Aumentar o orçamento de publicidade	Outubro de 2019
Lançar site	Outubro de 2019
Contratar aprendiz em período integral	Janeiro de 2020
Duplicar o número de empresas atendidas	Janeiro de 2020
Pagar o empréstimo comercial	Janeiro de 2023

### **Análise do ponto de equilíbrio**

Veja esta análise, que indica quando começaremos a lucrar com um determinado fornecimento ou serviço. [Planilha de análise de equilíbrio](#)