

**MANUAL DO
CANDIDATO**



IOQA

**CERTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS
ESCOPO: VENDEDOR DE
AUTOPEÇAS**

1. DESCRIÇÃO

Certificado de avaliação de competência do vendedor técnico de peças e acessórios automotivos e que atua na Venda Física (via balcão da autopeça), Venda Online (via site) ou via Call Center (via telefone).

2. OBJETIVO

Certificação tem por objetivo reconhecer os profissionais, avaliando os conhecimentos técnicos e suas habilidades de negociação adquiridas, para atender com eficiência, qualidade e competência o reparador dos veículos automotivos.

3. RESUMO

O candidato deverá possuir conhecimento específico sobre os diversos pontos da construção veicular e seus componentes, bem como o da norma ABNT NBR 16999. Verifique detalhes na sequência em “Conteúdo Avaliativo”.

4. PÚBLICO-ALVO

Profissionais de vendas de peças automotivas que trabalham em Distribuidores, Varejo de Autopeças, Sites de vendas e Call Center especializados em peças automotivas. Devendo possuir o mínimo de 2 anos de experiência na atividade (comprovado com registro em carteira ou Certificado de Formação).

5. CONTEÚDO

O vendedor de autopeças é o profissional responsável por atender, orientar e vender peças e acessórios para veículos. Suas atividades incluem:

- **Atendimento ao cliente:** O vendedor deve ser capaz de entender as necessidades do cliente e oferecer as peças e acessórios mais adequados. Para isso, é necessário ter conhecimento sobre o funcionamento do veículo e os diferentes tipos de peças e acessórios disponíveis no mercado.
- **Venda de peças e acessórios:** O vendedor deve ser capaz de negociar preços e condições de pagamento para fechar a venda.
- **Estocagem e controle de estoque:** O vendedor deve manter o estoque organizado e atualizado para atender às demandas dos clientes.
- **Atendimento pós-venda:** O vendedor deve estar disponível para responder a dúvidas e resolver problemas relacionados às peças e acessórios vendidos.

Além dessas atividades, o vendedor de autopeças também pode ser responsável por:

- **Promoção de produtos e serviços:** O vendedor pode participar de feiras e eventos para promover produtos e serviços da empresa.
- **Administração da loja:** O vendedor pode ser responsável por tarefas administrativas, como controle de caixa e contas a pagar.

Para ser um vendedor de autopeças, é necessário ter:

- **Ensino médio completo:** A maioria das empresas exige ensino médio completo para o cargo de vendedor de autopeças.
- **Curso de qualificação:** Existem cursos de qualificação para vendedores de autopeças que ensinam sobre o funcionamento do veículo, os diferentes tipos de peças e acessórios disponíveis no mercado e técnicas de vendas.

- Conhecimento sobre informática: O vendedor de autopeças deve ter conhecimento sobre informática para acessar sistemas de vendas e estoque.
- Habilidades de comunicação e negociação: O vendedor de autopeças deve ter boas habilidades de comunicação e negociação para atender às necessidades dos clientes e fechar vendas.

O vendedor de autopeças é um profissional importante para o setor automotivo. Ele é responsável por atender às necessidades dos clientes e garantir o bom funcionamento dos veículos.

O conteúdo de avaliação do profissional constará de 50 perguntas por prova relacionado aos temas:

- Conhecimento e funcionamento dos componentes do automóvel como: motor, freio, suspensão, direção, componentes Elétricos, chaparia, fluídos, acessórios, etc.;
- Conhecimento geral da estrutura veicular (carroceria) e seus componentes;
- Aplicação e consulta do catálogo de peças;
- Compatibilidade e intercambialidade de componentes;
- Processo de garantia;
- Informática básica;
- Processo de atendimento ao cliente;
- Quesitos ambientais relacionados ao descarte e reciclagem adequada, conforme legislação vigente;
- Norma ABNT NBR 16.999 (Vendedor de Autopeças) e outras correlatas.

6. REFERÊNCIAS DO CONTEÚDO AVALIATIVO

Site do Instituto da Qualidade Automotiva:

<https://conteudodigital.iqa.org.br/?product=mecanica-basica-certificacao-de-reparador>

Observação: Não se faz obrigatório a realização deste “Mecânica Básica – Certificação do Reparador” para que o candidato possa participar da certificação. Ele é somente como orientação de conteúdo básico ao candidato.

Site do fabricante MTE-THOMSON

<https://cursosonline.mte-thomson.com.br/>

Site do Senai SP (Noções Básicas de Mecânica Automotiva):

<https://online.sp.senai.br/curso/78396/483/competencia-transversal-nocoes-basicas-de-mecanica-automotiva>

Site do fabricante NAKATA:

<https://www.nakata.com.br/cursos>

Site da ESCOLA DO MECÂNICO:

<https://escoladomecanico.com.br/cursos/consultor-de-vendas-automotivo/>