

El concepto de servicio integral en la red marquista



Zona de recepción integral del concesionario Deysa en Alcalá de Henares (Madrid).



Señalización de servicios ofrecidos en una concesión Ford.

El objetivo de un servicio integral encabeza la estrategia de posventa de las marcas de automóviles, que vierten su conocimiento y recursos a la implantación en sus redes de asistencia de un conjunto de procesos que abarca desde la llegada del vehículo al taller a la entrega, ya reparado, al usuario. En la red Ford, hasta la recepción utiliza el adjetivo integral.

Recepción Integral de Ford ejemplifica una filosofía de servicio volcada en el cliente. La atención al usuario empieza en cuanto el coche atraviesa la puerta de las instalaciones de posventa de cualquier punto de servicio de la marca. El área de recepción de clientes es común a todos los talleres autorizados de Ford. Se busca en ellos una plena complicidad con el automovilista, a través de una actitud dinámica de los operarios de esta primera fase.

La implantación de unas instalaciones homogéneas y la aplicación de unos estándares de servicio definidos por la marca para toda su red hacen posible, según los responsables de Posventa de Ford España, que los talleres de su red cumplan con todos los requisitos indispensables para ofrecer un servicio óptimo a sus clientes. En la Recepción Integral, se chequea el estado general del vehículo, mediante la comprobación de 67 elementos principales del coche. Según el resultado, se ofrece después un presupuesto cerrado de las operaciones a realizar.

EQUIPAMIENTO OBLIGATORIO. Pero no todos los vehículos llegan al taller para una simple revisión de mantenimiento. Por la Recepción Integral pasan también los 'obligados' por una avería mecánica u otros problemas determinados. La actuación de los operarios en esta zona no se limita a la visualización de los componentes externos del coche, sino a una diagnosis básica con la utilización de maquinaria específica como el frenómetro (no obligatorio). El elevador sí lo es.

Por servicio integral se entiende también una continua comunicación con los propietarios de vehículos de la marca, que reciben llamadas periódicas o cartas que les recuerdan sobre todo los períodos de mantenimiento y revisión. El servicio de cita previa de Ford está operativo 12 horas al día (de 9 de la mañana a 9 de la noche), de lunes a viernes. A través de una llamada a un teléfono único

El área de recepción de clientes es común a todos los talleres autorizados de Ford. Se busca en ella una plena complicidad de los operarios con el cliente

o de la página web www.ford.es, el cliente encuentra la respuesta a su demanda de intervención en su vehículo. La marca siempre le orientará hacia su punto de servicio habitual o más cómodo.

Cumplido el protocolo de actuación en la Recepción Integral, el vehículo es llevado al taller de mecánica o al taller de chapa y pintura (no todos los puntos de la



El elevador, equipamiento obligatorio en la Recepción Integral de los talleres de la red Ford.

red Ford disponen de ambas especialidades en un mismo centro). La marca se encarga de la formación del personal en ambos ámbitos de la reparación. La actuación formativa de Ford España se enmarca dentro del denominado Programa de Méritos, que cubre cursos presenciales en cuatro niveles diferentes: Técnico, Especialista, Experto y Maestro, realizados en alguno de los seis centros de Capacitación Técnica de los que dispone la marca en nuestro país. Además, el acceso a la parte teórica de la formación es posible

LA RED FORD, EN DATOS

Fecha de implantación: 1975
 N° de concesionarios: 165
 Servicios Oficiales: 600
 Cursos de Formación impartidos en 2007: 477
 Centros de Capacitación Técnica: 6

Por servicio integral, Ford entiende también una continua comunicación con los propietarios de vehículos de la marca

por medio de cursos vía web (e-learning), que tienden a eliminar gradualmente la parte no puramente práctica de los cursos presenciales.

DIAGNOSIS ELECTRÓNICA, ESTRELLA DE LA FORMACIÓN. En su más amplia acepción, los cursos más impartidos por los formadores de la red Ford son los de mecánica, electricidad y electrónica, así como los dirigidos al uso de la información técnica y de herramientas de diagnóstico. Por su parte, los técnicos de la red se muestran especialmente activos en la demanda de cursos basados en la diagnosis electrónica y nuevos productos. El estándar aplicado por la marca en la formación para su red incluye la realización de una media de 40 horas (cinco días) de formación por técnico al año.

Presumir de la etiqueta integral en su servicio posventa exige la capacidad de su red para atender asimismo cualquier reparación de carrocería. En

ASISTENCIA FUERA DE LA RED

El servicio a los propietarios de vehículos Ford no se concentra únicamente en su red comercial. La marca asegura la disponibilidad de su recambio en más de 20.000 talleres multimarca a través de su programa Parts Plus, que desarrollan 85 concesionarios en la actualidad. Los centros adheridos a esta iniciativa deben cubrir un amplio proceso de estructuración de sus respectivos departamentos de Recambios, cuyos equipos son actualizados a través de programas específicos de formación, divididos en dos áreas principales: nuevas tecnologías de la información y comunicación, por un lado, y gestión comercial y atención al cliente, por otro.

el caso de Ford, aquellos centros que ostentan la condición de Taller de Carrocería Autorizada ofrecen servicios como la tramitación del seguro, garantía de tres años en las reparaciones y opción de vehículos de sustitución o de alquiler. El constructor resalta que sólo se utilizan recambios de la marca en este tipo de operaciones.

Como complemento a su oferta de servicios de reparación de chapa y pintura, los talleres Ford realizan las denominadas reparaciones SMART, un compendio de métodos para reparar daños de menor importancia, en la que no es necesaria la sustitución de las piezas.

ATENCIÓN ESPECIAL A VEHÍCULOS COMERCIALES. La consecución de un servicio integral viene condicionada también por el perfil del vehículo. Para garantizar la asistencia más precisa, la marca cuenta con una red especialista en vehículos comerciales, aunque el fabricante afirma que el resto de sus concesionarios también puede atenderlos, al disfrutar toda la red de idénticos estándares en



Área de reparación mecánica de Deysa.

equipamiento, sistemas de diagnosis, herramientas, útiles específicos y formación técnica de los mecánicos.

No obstante, y dadas las particulares necesidades de un cliente profesional, los talleres especialistas en vehículos comerciales proponen servicios añadidos como el horario extendido (mínimo 59 horas semanales), vehículos de sustitución, mayor stock de recambios, mayor formación comercial para sus Asesores de Servicio, servicio prioritario en caso de reparaciones de emergencia y la implantación del Programa Excelencia en Servicio, en el que se revisan todos los procesos del contacto cliente/concesión: cita previa, recepción, entrega del vehículo y seguimiento después de la reparación. ◀