

# Extensión de horarios para fidelizar al cliente

**Cada vez son más los talleres especialistas en vehículo industrial que han ampliado sus horarios de atención al público, con el objetivo tanto de fidelizar a sus clientes como de aumentar su capacidad productiva sin necesidad de ampliar las instalaciones o abrir sucursales.**

**Los horarios de apertura del taller** suponen una limitación para muchos autónomos y empresas de transporte, para los que cualquier parada en el taller supone la obligación de interrumpir su servicio. Conscientes de esta necesidad, son ya varios los reparadores especialistas en vehículo industrial que han comenzado a ampliar sus horarios de atención

al público. El objetivo de esta medida no es otro que acoger el vehículo del cliente a última hora de la tarde -incluso hasta las diez de la noche- para que lo pueda recoger ya reparado a primera hora del día -desde las siete de la mañana.

Esta es la filosofía de Comercial Mercedes-Benz que, en sus instalaciones de Pinto (Madrid), cuenta con un completo y equipado taller que trabaja las



*Las instalaciones no suelen permanecer abiertas al público durante el turno de trabajo nocturno.*

24 horas del día para poder dar un servicio eficiente e inmediato a todos sus clientes especialistas en transporte, tanto los usuarios de vehículos industriales como los de furgonetas o comerciales.

La plantilla del taller especialista en V.I. presta servicio en tres turnos: mañana, tarde y noche. Los dos primeros se realizan con las instalaciones abiertas al público, mientras que el último supone un ejercicio de planificación, ya que los clientes dejan sus vehículos a última hora de la tarde y deben recogerlos ya reparados y en perfecto estado a primera hora de la mañana, para poder comenzar con su actividad desde el comienzo del día.

**ORGANIZACIÓN.** La gestión previa de los distintos trabajos a realizar es uno de los requisitos



*La ampliación de la atención al público supone una ventaja tanto para vehículos comerciales como para industriales.*

## OPERACIONES

La filosofía de este servicio determina el tipo de acciones que se realizan en **horario nocturno**: operaciones de **mantenimiento**, pastillas de freno, reparaciones de embrague, etc. En general, son **pequeñas intervenciones** o averías, sencillas de realizar una vez detectado el problema y contando con los **materiales adecuados**.

**La ampliación de horarios es fundamental para la fidelización de los clientes, ya que demuestra su capacidad para adaptarse a sus necesidades**

fundamentales para prestar este tipo de servicios. En Comercial Mercedes-Benz son tres mecánicos los que realizan el turno nocturno, para lo que cuentan también con el apoyo de un empleado de recambios. Con esta estructura, el taller cuenta con capacidad para atender a una media de siete u ocho vehículos cada noche.



Cada vez más redes de talleres cuentan con horarios ampliados de atención al público.

**OTROS ENFOQUES.** El caso del taller de Comercial Mercedes-Benz es un buen ejemplo, ya que no sólo cuenta con un horario ininterrumpido de atención al público de siete de la mañana a diez de la noche, sino que la actividad no para mientras cierra sus puertas. Aun así, existen otras muchas vertientes de la misma tendencia hacia la ampliación de horarios. Así, son muchos los talleres y redes de servicio

## La ampliación de los horarios de atención al público del taller permite mejorar la capacidad productiva del negocio sin realizar grandes inversiones

que han comenzado a abrir sus puertas en sábado, para ofrecer un mayor margen de maniobra a los propietarios de vehículos industriales. Otros, en cambio, optan por no cerrar a mediodía.

**FIDELIZACIÓN.** Este tipo de medidas no sólo contribuye a aumentar la capacidad operativa de los talleres, sino también a fidelizar a los clientes. Al adaptarse a los horarios de los mismos, estos servicios cuentan con una ventaja comparativa que los sitúan



Con tres mecánicos y un especialista en recambios, un taller puede atender hasta ocho vehículos en horario nocturno.

### TIPOLOGÍA

Este servicio resulta **beneficioso** tanto para los usuarios de vehículos industriales como para los de comerciales. En general son las flotas de **reparto de empresas de mensajería** las que más recurren al **horario nocturno**, actitud que, en el segmento de camiones, se refleja en los vehículos de reparto y distribución, aunque también cuenta con **grandes adeptos** entre las flotas de camiones de obras. La característica común de todas ellas es que la **noche** es el único momento en que pueden **prescindir de su vehículo** sin causar grandes perjuicios a la **rentabilidad de la compañía**.

como un interlocutor privilegiado a la hora de elegir servicios de posventa para las flotas de transporte. Por otro lado, la amplitud horaria para realizar las operaciones de mantenimiento o reparar las averías pone de manifiesto la flexibilidad del taller para aportar soluciones personalizadas a las necesidades de autónomos y flotistas.

Los camiones de distribución y los vehículos de obras son los más predispuestos a realizar operaciones de mantenimiento y reparación en horario nocturno



Por otro lado, y dado el ritmo de aumento que el parque de vehículos industriales ha experimentado durante los últimos años, este tipo de estrategias de servicio contribuye a aumentar la capacidad de asistencia de los talleres sin necesidad de ampliar las instalaciones o invertir en nuevas sucursales. La organización de distintos turnos de trabajo permite, por otro lado, rentabilizar al máximo el equipamiento y maquinaria de las instalaciones. ◀