

Servicio a la carta para flotas de transporte

Las empresas de transporte demandan, cada vez más, soluciones a la medida para solventar sus necesidades de posventa de manera rápida y eficaz. Las redes marquistas han sido pioneras en la propuesta de nuevas modalidades de servicio, como los talleres integrados, en los que el concesionario de la marca se encarga de la gestión de las instalaciones de mantenimiento en la sede de la flota.

Las flotas de transporte, sobre todo las de tamaño mediano y grande, se han convertido en clientes preferenciales de los constructores de vehículos. El afán de este tipo de compañías por convertir costes variables en fijos les llevó a ser los principales impulsores y usuarios de los contratos

de mantenimiento y reparación y las garantías extendidas, productos de posventa ligados a la venta del vehículo que limitan la partida de "imprevistos" una vez realizada la compra del camión.

Esta tendencia está ampliamente relacionada con la preferencia actual de las empresas por la externalización de servicios. En este sentido, cada vez



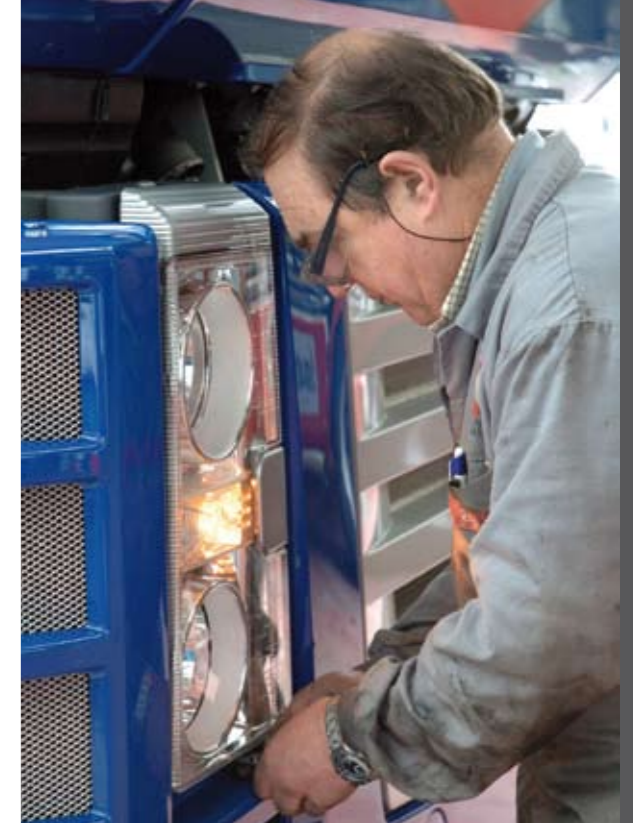
Las soluciones son variadas: arrendamiento de servicios, gestión del taller de la flota y desplazamiento del personal técnico de la empresa especialista en posventa, entre otras

Christian Salvesen cuenta con un acuerdo de servicio con Pedro Gutiérrez Liébana, concesionario de Renault Trucks.

son más las flotas de transporte que han renunciado a mantener su propio taller para realizar cualquier tipo de intervención en redes ajenas, ya sean del constructor o multimarca.

Precisamente esta situación es la que ha llevado a la creación de nuevas figuras en la posventa especialista en vehículos industriales, como la de los talleres integrados. El objetivo es ofrecer servicios personalizados y adaptados a las necesidades del cliente y de su respectiva flota de vehículos. Uno de estos servicios es la externalización del taller, pero manteniéndolo en las instalaciones del cliente, de modo que es un especialista en posventa el que se encarga de la gestión del taller y atiende las necesidades de reparación y mantenimiento programado de la flota de vehículos.

El personal técnico del concesionario puede desplazarse para prestar sus servicios en las instalaciones de la flota.



MENÚ DE SERVICIOS. Las fórmulas para la externalización son diversas y variadas: arrendamiento de servicios, gestión del taller de la flota, desplazamiento del personal técnico de la empresa especialista en posventa a las instalaciones de la flota, etc. También han surgido soluciones conjuntas, como la del concesionario Pedro Gutiérrez Liébana, que cubre la zona norte de la península ibérica para Renault Trucks.

Este negocio cuenta con un acuerdo de servicio con la flota de Christian Salvesen combinando dos modalidades de servicio: la gestión de un taller en una de las sedes de la empresa logística y la atención en una de las instalaciones propias del concesionario. Estas últimas han sido especialmente seleccionadas por su proximidad y equipamiento, idóneo para cubrir las necesidades de servicio de la flota. ◀