

# Carrocería rápida en las redes franquistas



La carrocería rápida ocupa un lugar destacado en la imagen exterior de los concesionarios Renault.

La búsqueda de mayor rentabilidad en sus instalaciones ha llevado a muchos constructores a desarrollar conceptos de carrocería rápida que contribuyan a aumentar la facturación del área de posventa. Tal es el caso de Renault, que ofrece a sus concesionarios y reparadores autorizados un módulo de carrocería rápida para complementar el negocio tradicional del taller.

El servicio de carrocería rápida de Renault está especializado en la reparación de desperfectos (rayones, abolladuras, roturas, etc.) que afecten al exterior del vehículo en un máximo de dos o tres piezas, siempre y cuando la suma del tiempo necesario para realizar todas las operaciones necesarias esté por debajo de las ocho horas de trabajo.

La inmovilización del coche siempre será inferior a 24 horas, por lo que, en caso de no cumplirse el plazo de entrega, la marca ofrece a sus clientes un vehículo gratuito de sustitución. Las intervenciones se realizan con presupuesto previo, por escrito, sin coste y sin compromiso, y los clientes pueden llevar su vehículo a reparar sin necesidad de concertar cita previa.

Renault desarrolló este concepto de negocio hace casi diez años, con el objetivo de satisfacer las necesidades de rapidez, precio, confianza y comodidad de sus clientes en las reparaciones de carrocería. Sin embargo, ha sido en los últimos años cuando el servicio de carrocería rápida ha alcanzado un mayor índice de popularidad, tanto entre los usuarios de vehículos Renault como entre los miembros de su red de asistencia. En 2007, fueron cerca de 90.000 los conductores que repararon los pequeños desperfectos en la carrocería de sus automóviles en el servicio de carrocería rápida de la marca. Y las expectativas de la firma apuntan a un crecimiento superior al 11% en el número de visitas, ya que esperan alcanzar las 100.000 entradas durante este ejercicio.

Un recepcionista especialista en carrocería se encarga de recibir los coches, tanto para los trabajos rápidos como para los pesados



La superficie mínima del área de carrocería rápida de Renault, con cabina incluida, es de 145 m<sup>2</sup>.

Actualmente, son 140 los puntos de servicio que cuentan con uno de los módulos de carrocería rápida de Renault, aunque la marca espera añadir diez nuevos establecimientos durante el presente año, hasta alcanzar los 150 a finales de 2008.

**RECURSOS ESPECÍFICOS.** En la primera fase, de implantación, el módulo de carrocería rápida debe disponer de dos operarios exclusivos de carrocería rápida –con el equipamiento adecuado para desarrollar su trabajo– y un recepcionista exclusivo de carrocería (rápida y pesada). Los profesionales deben superar la formación requerida por la marca, que cuenta con

**CARACTERÍSTICAS Y DIMENSIONES MÍNIMAS DEL ÁREA DE CARROCERÍA RÁPIDA**

1 puesto de recepción y entrega	5 x 3	15 m <sup>2</sup>
1 puesto de espera de reparación	5 x 3	15 m <sup>2</sup>
1 puesto de reparación de chapa	5 x 3	15 m <sup>2</sup>
1 puesto de montaje de chapa	5 x 3	15 m <sup>2</sup>
1 puesto de lavado y bricolaje	6 x 4	24 m <sup>2</sup>
2 puesto de preparación para pintar	5 x 3	15 m <sup>2</sup>
1 plataforma de lijado		36 m <sup>2</sup>
<b>Superficie total sin cabina</b>		<b>105 m<sup>2</sup></b>
1 cabina de pintura o plataforma adaptada con IR		40 m <sup>2</sup>
<b>Superficie total con cabina</b>		<b>145 m<sup>2</sup></b>



El cambio de lunas está incluido en los servicios de carrocería rápida de Renault.

dos cursos, uno de "proceso cliente", dirigido a los recepcionistas, y otro de "proceso reparación", destinado a los operarios polivalentes del módulo.

En cuanto a los recursos materiales, el área de carrocería rápida está conformada por distintos espacios,

## Renault espera aumentar en diez el número de puntos de servicio de carrocería rápida y alcanzar las 100.000 visitas durante 2008

destinados a la recepción y entrega del vehículo, reparación y montaje de chapa, lavado y bricolaje, lijado y preparación de pintado, así como una zona de espera de reparación. Además, los talleres deben disponer de una cabina de pintura o plataforma adaptada con infrarrojos.

**BENEFICIOS INMEDIATOS.** La puesta en marcha de un servicio de carrocería rápida supone un aumento en el volumen de operaciones y en la facturación de los puntos de servicio Renault. El negocio adicional procede de la captación de los trabajos de carrocería rápida que se realizaban en otros talleres o que no se reparaban.

Además, permite separar la actividad de carrocería rápida del resto del taller, mejorando la rotación de los vehículos cuyo tiempo de reparación es inferior, liberando superficie de taller, disminuyendo los tiempos de inmovilizado y mejorando, por tanto, la satisfacción del cliente.

El módulo de carrocería rápida también incrementa la productividad de los talleres Renault, ya que las operaciones que se realizan en él tienen una productividad media del 120%, según los datos del constructor. Por otro lado, los talleres autorizados y concesionarios Renault que cuentan con esta especialidad se benefician de la estrategia de comunicación puesta en marcha por la marca para dar a conocer el servicio, asociar la oferta a las expectativas de los clientes y generar nuevas entradas en la concesión. ◀

**SAGOLA**   
SISTEMAS DE PINTADO

alta tecnología  
**acabados perfectos**



**4400**  
*Xtreme*

La mejor solución para las nuevas tecnologías de pinturas al agua y nuevos HS.

Mayor facilidad de aplicación.

Mayor rapidez.

Menor niebla.

Menor tamaño, menor peso.

Perfecta ergonomía.

Facilidad y suavidad de manejo.

Mayor durabilidad de los componentes con las nuevas pinturas al agua.

**mini**  
*Xtreme*

"Especial reparación rápida"

**Mini Xtreme**, diseñada para el retoque con pinturas al agua, diseño ergonómico y reducido tamaño.

**SAGOLA**   
SISTEMAS DE PINTADO

SAGOLA LOGISTICS, S.L.U.  
Urartea, 6  
01010 Vitoria-Gasteiz - ESPAÑA  
Tel.: +34 945 214 150  
Fax: +34 945 214 147  
e-mail: sagola@sagola.com  
web: www.sagola.com



www.sagola.com