



Juan Domingo Muñoz

responsable comercial para vehículo industrial de Eurofren Brakes

Claves para la mejora del negocio multimarca

El conocimiento del mercado y de los factores que llevan a los transportistas a elegir a su reparador de confianza puede dar pistas sobre los cambios que necesitan hacer los talleres independientes que quieren fortalecer su posicionamiento frente al canal marquista.

En estas líneas, sin la presunción de ser gurú, es mi intención reflexionar sobre los criterios clave que tienen los transportistas a la hora de elegir dónde reparan sus vehículos, ya sean camiones rígidos o cabezas tractoras y plataformas. Utilizaré para ello la segmentación y algunos datos del estudio de V.I. realizado por Gipa, que divide a nuestros clientes en tres grandes grupos: autónomos, flotas sin taller y flotas con taller propio.



Diversos motivos han llevado a los propietarios de los vehículos a decantarse últimamente por el

concesionario más que por el taller independiente. Uno de ellos es el fuerte crecimiento del renting. Pero, si atendemos a los estudios de mercado, este no resulta uno de los factores clave, ya que, según Gipa, ninguna tipología de cliente cuenta con una flota de renting superior al 10%. En mi opinión, esta tendencia se debe al aumento de la venta de vehículos asociados a contratos de mantenimiento. No obstante, no debemos ser pesimistas.

ELECCIÓN. Si se analizan los criterios que manejan los transportistas para elegir reparador para sus vehículos, resulta que el valor fundamental a la hora de decantarse por los concesionarios es la calidad

Ninguna empresa de transporte de mercancías, sea cual sea su tipología, cuenta con más de un 10% de vehículos de renting

técnica del centro y de la reparación, junto con la disponibilidad y el respeto de los plazos. En cambio, la elección del taller independiente se basa en el precio, la cercanía y el trato personal que ofrecen.

Mezclando los criterios de elección, la valoración de los clientes de los talleres o concesionarios y mi propia experiencia personal, me asaltan las siguientes reflexiones:

- El concesionario es valorado como el mejor para todos en cuanto a calidad técnica del centro y de las reparaciones realizadas. ¿Son mejores los profesionales de los concesionarios? ¿La inversión en maquinaria es sinónimo de calidad? ¿El taller independiente no invierte lo suficiente?
- ¿Son acaso peores las piezas que montan los talleres independientes que las que montan los concesionarios?
- La respuesta a las preguntas anteriores, ¿es afirmativa? ¿O es que el taller independiente debe "venderse mejor"?
- El precio es más determinante cuanto menor es la flota y es precisamente en ese apartado en el que el taller independiente está mucho mejor valorado.



El respeto de los plazos y la rapidez son factores valorados por todo tipo de clientes.

¿Por qué no ofrecer a nuestros clientes una serie de reparaciones a precio cerrado (por ejemplo el freno)?

- El respeto de los plazos y la rapidez son muy importantes para todos los clientes, junto con la disponibilidad.
- Los contratos de mantenimiento juegan un papel cada vez más decisivo en la posventa del vehículo industrial. En este sentido, el taller independiente puede ofrecer dicho servicio a flotas que no lo tengan con el marquista, de forma que, cuando renueven la flota, hagan pensar a sus clientes con quién hacen el contrato de mantenimiento.

REFLEXIÓN. Espero que esta serie de datos y reflexiones, sin la presunción de crear doctrina, les ayuden a pensar en cómo pueden mejorar sus negocios para intentar captar más clientes. ◀