

Momentum: mucho más que un concesionario

Tomar un aperitivo, disfrutar de una exposición fotográfica o cortarte el pelo mientras reparan tu coche es posible en Momentum, un nuevo concesionario de BMW y Mini en Leganés (Madrid). Un innovador concepto que abre las puertas a todo un mercado de posibilidades.

Los talleres de reparación han de utilizar todas las herramientas a su disposición para lograr desmarcarse de la competencia. Esto sólo es posible sorprendiendo al cliente y aportándole más de lo que espera. Manteniendo la calidad de los productos y servicios y agregando algo fundamental: valor añadido que les diferencie de lo convencional. En este sentido, merecen destacarse iniciativas como la de Momentum.

Momentum es, probablemente, el concesionario más completo de España. Situado en la Ciudad del Automóvil de Leganés, cuenta con una superficie de 14.000 metros cuadrados dedicada íntegramente al mundo BMW y Mini. Su objetivo principal es aportar al cliente satisfacción: convertir los tiempos muertos de espera en situaciones de placer y disfrute. Para ello, más allá de la venta y reparación de vehículos, ha creado una mini-industria en torno al concesionario y su taller, compuesta, de momento,

por una pista de pruebas para todoterreno, un restaurante, una zona de golf, un espacio cultural, el área Fast Lane y exclusivos servicios de posventa. En breve, terminarán las obras de una peluquería a la que los clientes también podrán acudir mientras reparan su vehículo.

MÚLTIPLES SERVICIOS. El restaurante del centro es un lugar tranquilo, de ambiente acogedor. Diseñado con un corte vanguardista -en sintonía con la estrategia del propio concesionario-, busca crear en el cliente un estado de ánimo positivo. Dispone de conexión WiFi a Internet, sirve comidas diarias y permite pedir a cualquier hora platos para llevar. Está pensado para que los clientes puedan comer, leer el periódico o consultar su correo electrónico mientras esperan recibir su coche.



Momentum,
concesionario BMW
y Mini en Leganés
(Madrid).



El restaurante Momentum: un lugar para relajarse y disfrutar.

Momentum ofrece servicios exclusivos para posventa, como la recogida y entrega a domicilio del vehículo, el alquiler de automóviles y el servicio de desayuno gratuito para los clientes

Además, las instalaciones de Momentum incluyen la zona de pruebas X Drive. Con una mentalidad práctica, sus responsables han aprovechado cada metro del concesionario, instalando en la cubierta una auténtica zona de pruebas. Mediante rampas y montañas de estructuras metálicas se pueden comprobar las ventajas del X Drive -sistema de tracción total- con que van equipados los todoterreno de BMW.

ZONA DE PRUEBAS X DRIVE

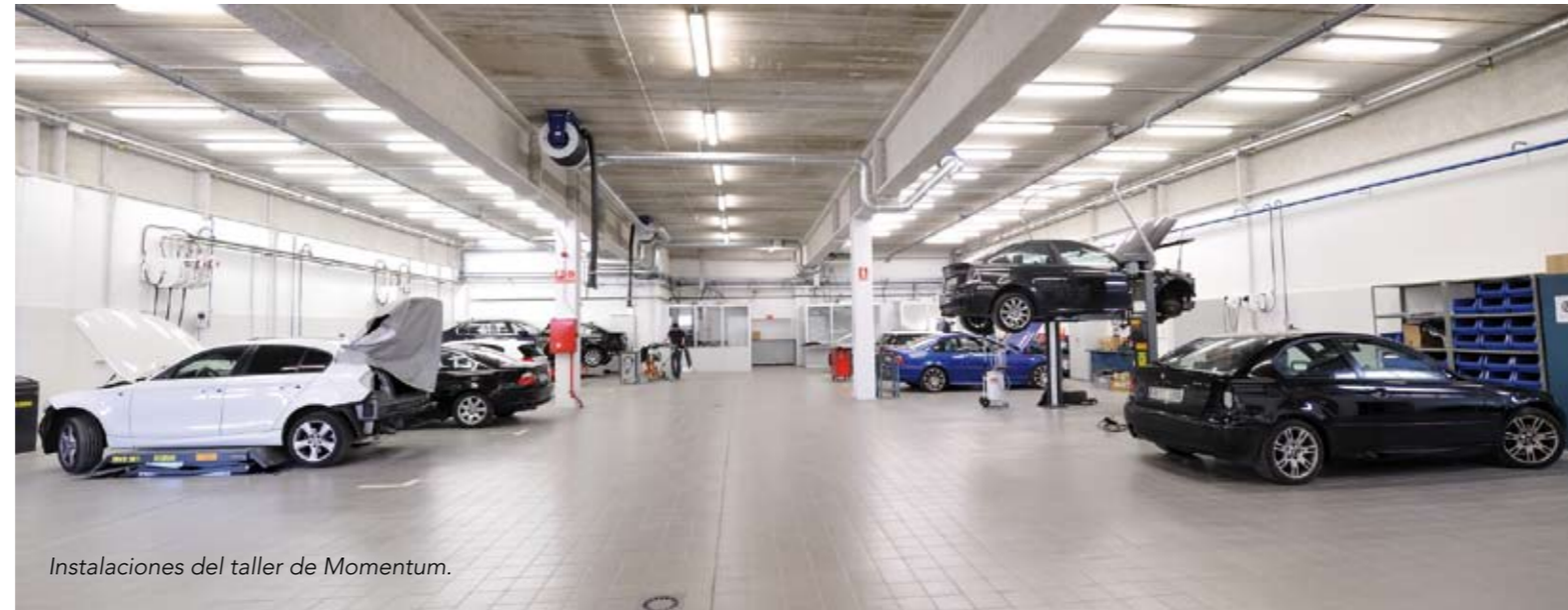
En la cubierta del concesionario Momentum se encuentra la zona de pruebas X Drive, donde los clientes pueden probar activamente los nuevos sistemas y tecnologías incorporadas en los vehículos.

El circuito X Drive comienza con una rampa larga cuya inclinación permite probar el Hill Descent Control, un sistema mediante el cual el vehículo adapta automáticamente la velocidad de descenso en pendientes, sin que el conductor tenga que pisar ningún pedal. Posteriormente, el todoterreno entra en una rampa de acceso lateral, en la que permanece suspendido sobre dos ruedas, concentrando la tracción en los únicos puntos de apoyo. Finalmente, se accede a una plataforma plana con tres puntos con rodillos, que emula el agarre cero en superficies de nieve, hielo o barro. El sistema del vehículo identifica y elige un único punto de tracción, el que cuenta con mayor agarre.

El concesionario cuenta también con un pequeño hoyo, para que, mientras esperan la puesta a punto de su BMW o Mini, los amantes del golf puedan probar sus golpes indoor. Por otro lado, dispone de su propio espacio cultural, en el que se podrán ver exposiciones a lo largo del año. Pintura, fotografía y escultura se darán cita en este recinto.



Área de pruebas en la cubierta de las instalaciones.



Instalaciones del taller de Momentum.

El concesionario cuenta con un pequeño campo de golf y un espacio cultural, en el que se podrán ver exposiciones a lo largo del año

Por último, Momentum no se olvida de los más pequeños y cuenta con un mini-parque de seguridad vial infantil. Una zona donde los niños podrán comprender el significado de las señales de tráfico y la importancia de la seguridad al volante.

SERVICIOS EXCLUSIVOS PARA POSVENTA.

Los responsables de Momentum otorgan mucha importancia a su departamento de posventa, y ofrecen servicios exclusivos para este área de negocio, que tienen como objetivo fidelizar al cliente. Entre todos ellos cabe destacar la recogida y entrega a domicilio del vehículo, el alquiler de automóviles en la concesión, el servicio de desayuno gratuito para todos los clientes de posventa y un importante ahorro en todas las operaciones con cargo a cliente.

Además, la zona de taller dispone de un área habilitada para su servicio rápido, denominado Fast Lane. En ella se reciben a los clientes cuyo vehículo necesita realizar alguna operación de mantenimiento que suponga menos de dos horas de duración. Para acceder a este servicio, es necesario solicitar cita previa.

UN EJEMPLO DE FUTURO. Adrián Martínez, gerente de Momentum, tenía muy claro que quería un nuevo concepto de concesionario donde, según sus palabras, “existiera más de un motivo por el que reparar o comprar un BMW o Mini”. Por la gran oferta de actividades que ofrece, queda claro que lo ha conseguido.

La innovación de este concesionario no se queda sólo en sus instalaciones, sino que también estuvo presente en su campaña publicitaria de lanzamiento. Querían que fuera eficaz y diferenciadora al mismo tiempo, por lo que buscaron un mensaje claro, emotivo y directo, que no pareciera, a primera vista, el de un concesionario. “El eslogan ‘Advertencia: Te robaremos el corazón unos momentos’ es un mensaje que te obliga a profundizar, a descubrir por qué”, comenta el gerente de Momentum.



Espacios vanguardistas en la zona de exposición de vehículos.

El principal objetivo de las instalaciones de Momentum es convertir los tiempos muertos de espera del cliente en situaciones de disfrute

Lanzarse a emprender un proyecto de tales dimensiones en una época de crisis como la que vivimos puede parecer bastante arriesgado. Cuando le preguntan el motivo de su atrevimiento, Adrián asegura: “Estamos convencidos de que ahora es el mejor momento y el mejor lugar para posicionarnos de cara al futuro”. Todo contexto económico es bueno para innovar y diferenciarse. ◀