

Cambio y reparación de lunas en tiempo récord

Reparar la luna de un vehículo en menos de una hora y sustituirla en el mismo día. Esta es la garantía que ofrecen los centros adheridos a Peugeot Luna Rápida, un servicio puesto en marcha por la marca en el que ya participan más de 220 talleres de su red.

Competir en rapidez de entrega y servicio con cualquier red de talleres especialistas en lunas y ser reconocidos por sus clientes como la mejor opción tanto para la sustitución como para la reparación de las mismas. Éste ha sido el objetivo que se ha propuesto la marca Peugeot al lanzar su nuevo programa Peugeot Luna Rápida, al que pueden adherirse todos los talleres de su red.

Los centros Peugeot integrados en su programa Peugeot Luna Rápida garantizan a sus clientes las reparaciones de lunas en una hora y las sustituciones por otras nuevas, en caso necesario, en menos de un día.

LOS INICIOS. “A nuestros centros de reparación se les solía identificar con la sustitución de lunas, pero no con su reparación; algo que sí consiguen los especialistas en lunas. Por eso, decidimos crear la marca Peugeot Luna Rápida y relanzar esta actividad dentro de



Sustitución de luna en el taller del concesionario Peugeot Alcalá 534 en Madrid.

nuestra red de talleres”, explica José Luis Donoso, responsable de Estrategia de Distribución y Métodos de la Dirección de Piezas y Servicio de Peugeot.

El proyecto arrancó a principios de 2009 sólo en dos provincias -Valladolid y Valencia- como experiencia piloto. “Identificamos qué necesitábamos (equipamiento, formación de los equipos, stock... y lo pusimos en marcha como prueba”, explica Donoso.

Los primeros resultados invitaban al optimismo: el volumen de compras de lunas de la red Peugeot, que en 2008 había caído considerablemente, en 2009 aumentó el 7% en Valladolid y Valencia, las dos provincias pioneras. Pasados unos meses, Peugeot decidió implantar la idea en toda España con el objetivo inicial de contar con 100 puntos Peugeot

Los centros Peugeot Luna Rápida garantizan la reparación de lunas en menos de una hora y la sustitución en el mismo día

Luna Rápida y tener presencia en todas las provincias. A cierre de junio de 2010, ya existen 222 puntos en toda España, lo que representa el 66% de toda la red de Servicios Oficiales de Peugeot España, compuesta por 334 centros.

REQUISITOS. El programa Peugeot Luna Rápida está abierto a cualquier integrante de la red Peugeot interesado que cumpla con una serie de requisitos. En primer lugar, debe comprometerse a garantizar los plazos de entrega fijados por la marca (menos de una hora para las reparaciones y menos de un día para las sustituciones). Además, tiene que contar con el equipamiento técnico necesario: utillaje, consumibles y stock mínimo de lunas de acuerdo a las recomendaciones de la marca (entre 25 y 30 lunas, que cubren el 85% de las operaciones). Por otro lado, al menos una persona de su taller tiene que haber asistido previamente al curso específico de reparación y sustitución de lunas que la marca imparte dentro de su programa de formación para sus concesionarios. Este curso, de dos días de duración, incluye actualización de contenidos teórico-prácticos y formación técnica y comercial.

IMAGEN DIFERENCIADA. Para dar a conocer el servicio Peugeot Luna Rápida entre los clientes de la marca, Peugeot identifica los centros adheridos con una placa con el logotipo del programa. Además, ha puesto en marcha un plan de comunicación

VENTAJAS DE LOS CENTROS PEUGEOT LUNA RÁPIDA

- Servicio rápido de lunas (menos de una hora para la reparación o en el día para la sustitución).
- Amplio stock de lunas.
- Personal altamente cualificado y formado en los procesos de reparación y sustitución de lunas en vehículos Peugeot.
- En caso necesario, los centros facilitan los trámites que el cliente debe realizar con su compañía de seguros.
- Amplia cobertura nacional con más de 220 talleres en toda España.



Ya existen 222 puntos Peugeot Luna Rápida en toda España, lo que representa el 66% de toda la red de Servicios Oficiales de Peugeot España

en medios tradicionales e Internet y ha habilitado distintas vías de comunicación directa con los clientes: acudiendo al taller, con o sin cita previa, a través de la web de Peugeot (peugeot.es), o en el teléfono de información y asistencia Peugeot Assistance (902 111 026), disponible las 24 horas del día.

El concesionario Alcalá 534, en Madrid, es uno de los centros de la red Peugeot que ya ofrece el servicio Peugeot Luna Rápida. Pablo Martínez, su gerente, se muestra satisfecho con la iniciativa: "Antes de ser Peugeot Luna Rápida no sustituíamos lunas, sólo las reparábamos. Ahora, además de cambiarlas, reparamos unas diez semanales", comenta. Para ofrecer este servicio, asegura que sólo ha tenido que "adquirir algún útil que nos faltaba, habilitar un teléfono y un email exclusivos para Peugeot Luna Rápida y adaptar la cartelera". Además, a título individual, ha comunicado la puesta en marcha de este servicio a través de SMS a más de 7.000 clientes.



El personal de Peugeot Luna Rápida está especialmente formado en la reparación y sustitución de lunas.

BUENAS PREVISIONES. Aunque el programa empezó realmente a funcionar de manera conjunta en marzo de 2010, los resultados obtenidos hasta ahora por estos centros han sido muy positivos, según sus promotores. "Es pronto para hacer balance, pero ya tenemos parámetros que nos hacen ser optimistas. Sólo entre marzo y mayo de 2010, el aprovisionamiento de lunas para consumo interno en la red Peugeot aumentó el 8%. Estas cifras nos dan una idea de que el proyecto está funcionando muy bien", asegura Pedro Luis Pedrón, experto del departamento de Estrategia, Distribución y Métodos de Peugeot. De hecho, la marca ya cuenta con nuevos concesionarios interesados en convertirse en Peugeot Luna Rápida en los próximos años. ◀

BUENDIAG le ofrece un servicio personalizado de telediagnóstico electrónico pensado para sus necesidades, con un objetivo:

Estar presente cuando más nos necesiten.

✓ Satisfacción del Cliente

✓ Fidelización de la Clientela

✓ Reducción de los costes de reparación

✓ Disminución del Tiempo de Inmovilización

BUENDIAG le propone:

- Una plataforma de técnicos altamente cualificados
- Un programa de revisión Pre ITV con chequeo electrónico
- Seguimiento de la reparación y revisión de pre-entrega
- Tele asesoramiento técnico
- Supervisión de las reparaciones

Contactenos **902 33 67 33** buendiag@imaiberica.es

BUENDIAG

La Confianza de un Buen Diagnóstico.