



Portales como Facebook, YouTube o Google ayudan a muchos talleres a conectar con sus clientes.

# Internet, conexión de alta velocidad con el cliente

**Facebook, Google, YouTube... son herramientas en Internet con las que los talleres están cada vez más familiarizados, ya que les permiten conectar con potenciales clientes y fidelizar a los que ya tienen. Comunicación de promociones, descuentos, consejos... las posibilidades son infinitas y fáciles de explotar para cualquier taller.**

**Internet es un excelente escaparate** para cualquier empresa. De hecho, el estudio europeo Mediascope Europe indica que los españoles ya dedican más tiempo a navegar por la Red (13,6 horas a la semana) que a ver la televisión (13 horas semanales).

Además, el último estudio del Observatorio de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información deja muy claro el poder de Internet para orientar la decisión de compra del consumidor: siete de cada diez internautas consultaron Internet en 2009 antes de comprar en un establecimiento físico.

**REVOLUCIÓN INTERNET.** Por todo esto, cada vez más talleres potencian su presencia en Internet para comunicarse con sus clientes. Redes sociales, vídeos online, anuncios en buscadores... todas estas posibilidades han democratizado el acceso de las empresas a la comunicación masiva con sus clientes actuales y potenciales. Y es que Internet es un arma muy poderosa de comunicación con los usuarios.

La aparición de los buscadores a través de Internet en primer lugar, seguida por la de las plataformas para compartir vídeos y la de las redes sociales como Facebook ha conectado a golpe de ratón a millones de personas y convertido Internet en un enorme escaparate al que puede acceder cualquier empresa. De hecho, la Red ha revolucionado la comunicación empresarial.

Así, ya no resulta extraño que, cuando un internauta busca a través del buscador Google información sobre talleres de reparación de vehículos, se encuentre con un anuncio en la parte derecha de la pantalla de su ordenador que le recomienda un establecimiento determinado.

Gracias a estos avances, miles de pequeñas empresas se han encontrado con un público potencial que,

## DESCUENTOS EN FACEBOOK

Hay muchos ejemplos de talleres especialmente activos en Facebook. Talleres Pedro Madroño, de Talavera de la Reina (Toledo), es uno de ellos. **Actualiza** cada día su perfil de Facebook con información de interés para sus clientes, tanto sobre el sector como sobre las tecnologías de las que dispone para atender a sus vehículos.

Solana Motor, un taller AD de Torrejón de Ardoz (Madrid) o Talleres Granada, un servicio oficial Citroën de L'Hospitalet (Barcelona), son otros dos claros ejemplos. El primero ofrece **descuentos especiales** a los clientes que acudan al taller y sean sus amigos en Facebook. Lo mismo ofrece Talleres Granada. Concretamente, su foto de perfil atrae usuarios incluyendo una leyenda que anuncia descuentos del 5% a sus amigos en la red social.

Promoción amigos

facebook



**La presencia en redes sociales permite a los talleres mantenerse en contacto permanente con sus clientes y establece un fuerte vínculo emocional con ellos**

hasta entonces, se encontraba oculto para ellas. Y muchas, entre las que se encuentran numerosos talleres, han decidido sacar partido de una nueva vía de comunicación con sus clientes inmediata, sencilla y, sobre todo, muy rentable.

**REDES SOCIALES.** Las redes sociales como Facebook sirven para que los profesionales se comuniquen de manera eficaz y casi instantánea con sus clientes, a los que pueden trasladar ofertas y promociones especiales.

## En muchas ocasiones, los talleres demuestran sus habilidades en vídeo, grabando las reparaciones que realizan para después mostrar su destreza en YouTube

Pero, ¿en qué consiste una red social? Se trata de un portal de Internet en el que tanto las personas como las empresas disponen de su propio espacio, denominado "perfil", en el cual pueden comentar todo aquello que les interese, incluir sus fotografías favoritas, vídeos... y compartir todo ello con las personas o empresas que deseen, que se denominan "amigos".

Estas redes sociales facilitan el contacto permanente con los amigos de cada miembro, a los que la propia aplicación mantiene informados de las novedades que han introducido sus respectivos amigos en sus propios perfiles. También permiten compartir mensajes, enviar e-mails privados de manera sencilla, etc.

Muchos talleres han sabido ver el filón que representan estas redes sociales para mantener la comunicación con sus clientes y han creado ya su propio perfil en Facebook. Algunos incluso premian la vinculación con sus clientes presentes en esa red con descuentos especiales para aquellos que los hayan agregado como amigos o que visiten su página de empresa.

Estas acciones permiten a los talleres mantenerse en contacto permanente con sus clientes. Además, establecen un fuerte vínculo emocional con los usuarios, al convertirlos en "amigos" de estos negocios.



*Internet es la puerta de entrada de muchos consumidores a las instalaciones del taller.*

**REPARACIONES EN YOUTUBE.** Otra posibilidad para que los talleres se den a conocer a través de Internet se encuentra en YouTube, un portal que alberga vídeos procedentes de todo el mundo, en el cual los talleres cuelgan cada vez más sus propios testimonios audiovisuales.

En YouTube se pueden encontrar pequeños spots publicitarios realizados por talleres, a través de los cuales transmiten a los internautas sus especialidades o servicios añadidos. Algunos incluso les muestran reparaciones grabadas para demostrarles sus habilidades. Es una cuestión de imagen que, sin duda, ayuda a ganarse la confianza de los posibles clientes del taller.

En definitiva, la Red presenta muchas posibilidades para que una empresa se haga visible. Y esto, por supuesto, incluye a los talleres de reparación, que cada vez aprovechan más las oportunidades que les ofrece Internet para darse a conocer entre sus clientes. ◀



# DISFRUTAR ES ELEGIR LO ORIGINAL

Disfrutar es tener el socio perfecto y trabajar en equipo. Y para su taller, nosotros somos ese socio perfecto, pues le ofrecemos toda nuestra experiencia, asesoramiento personal y asistencia técnica, asegurándole un seguimiento exhaustivo de su pedido. Nuestro almacén tiene a su disposición todos los Recambios Originales BMW que necesite, piezas de alta precisión y durabilidad que le garantizarán un montaje perfecto, siempre dentro de los plazos previstos. Disfrute de la funcionalidad y exactitud que los Recambios Originales BMW le ofrecen contactando con el Servicio Oficial BMW más próximo. Estarán encantados de atenderle.

## RECAMBIOS ORIGINALES BMW

**BMW EfficientDynamics**  
Menor consumo. Mejores prestaciones.

