

# Carrocería Citroën en sus nuevos concesionarios



Nuevas instalaciones de Garage Andreu, concesionario Citroën en Girona.

**Concesionario piloto en la implantación de la nueva imagen de la red Citroën en el mundo, Garage Andreu dispone del taller más grande de toda la provincia de Girona. Sus nuevas instalaciones de venta y posventa representan un atractivo cambio estético y una compleja transformación de sus procesos de trabajo, incluidos los de su taller de chapa y pintura.**

**El taller de carrocería de Garage Andreu** resulta peculiar en muchos sentidos. No en vano, repara coches de Citroën, pero también de Toyota, Chrysler, Jeep y Dodge, las cinco marcas de los tres concesionarios de Grup Andreu (Garage Andreu, Japand21 y Tecnicamer) que comparten el área de chapa y pintura en un enorme mega-centro del

automóvil, con exposición, venta de vehículos y talleres electromecánicos específicos para cada una de estas empresas y sus correspondientes marcas.

La mayor singularidad del centro se concentra en la 'parte Citroën'. El concesionario Garage Andreu es el cuarto más antiguo de Citroën en España, ya que comenzó su actividad en 1929. Ochenta años después, y con la familia Andreu, en su tercera generación, al

frente, el traslado a unas instalaciones nuevas, en la salida sur de la ciudad de Girona, ha supuesto toda una revolución. En el impresionante edificio, de casi 8.000 metros cuadrados, predominan la luz y los colores blanco, rojo, negro y gris cromado, nuevas señas de identidad de la marca del doble chevron.

En el interior del centro, el cambio es todavía mayor. Ahora cuenta con un taller de dos plantas, comunicadas por rampas por donde circulan los vehículos de los clientes, y se aplica una logística innovadora; la comunicación es también más compleja. Un ejemplo: dos 'pisters' conducen y mueven los coches por toda la instalación, desde la recepción a la entrega final al cliente. El objetivo, que todos los operarios del taller estén el máximo de horas produciendo, eliminando esos tiempos improductivos.

**CITROËN EXPRESS.** La novedad más importante es la recepción de mecánica dentro de la exposición de vehículo nuevo. Justo delante se encuentra el taller de servicio rápido (Citroën Express), tanto de mecánica como de carrocería. Al incorporarse a la zona de posventa de Garage Andreu, los coches se separan por carriles diferentes (uno de mecánica, otro de chapa y pintura) para llegar a la segunda planta, donde están los talleres para intervenciones más complejas. En el caso de acudir para operaciones de mantenimiento, los vehículos pueden entrar desde portones exteriores que recuerdan, por tamaño, a los de los centros logísticos.

Garage Andreu es también pionero en la implantación (todavía en fase experimental) de un nuevo concepto

## RENOVACIÓN ESTÉTICA Y FUNCIONAL

En el mes de febrero de 2009, Citroën anunciaba una profunda transformación tras 90 años de historia. La marca adoptaba una **nueva identidad** (cambio de logo incluido) y una nueva relación con los clientes. Para ellos, todos los puntos de venta de su red internacional debían transformarse (Garaje Andreu, el primero) y asumir **nuevos compromisos** con los clientes, que la marca llama los 'imprescindibles'. En el ámbito de la posventa, esas obligaciones se concentran en **nueve puntos clave** para lograr la satisfacción de los clientes:

1. **Recibir** a los clientes a la hora de cita acordada.
2. **Poner y retirar** los elementos de protección del vehículo en presencia del cliente.
3. **Realizar un examen** completo al vehículo delante del cliente.
4. **Informarle** de la naturaleza de los trabajos y entregarle una estimación del precio.
5. **Anunciar un plazo** fiable e informar al cliente de todo cambio relativo a la intervención.
6. **Garantizar** la calidad de los trabajos realizados.
7. **Explicar** los trabajos realizados y la factura.
8. **Aconsejarle** sobre el futuro mantenimiento del vehículo y sobre los eventuales trabajos previstos.
9. **Ponerse en contacto** con el cliente como máximo diez días después de su paso por el taller para verificar su nivel de satisfacción.

de servicio rápido, que exige reserva con cita previa. Es el Citroën Service Racing. En menos de una hora, el trabajo tiene que estar acabado. Para ello, dos mecánicos trabajan casi simultáneamente en el mismo coche. La carrocería rápida no requiere, en cambio, cita previa. Al cliente que va con su coche para las revisiones y mantenimiento Express se le ofrece un servicio adicional de reparación de ralladuras y pequeños golpes. Es un trabajo que permite tener ocupados siempre a los operarios de este área y que optimiza el rendimiento de la cabina de pintura, que funciona apenas sin descanso.

La zona del taller de carrocería para intervenciones convencionales está situada en la segunda planta



Zona de preparación en el taller de carrocería de la concesión.

## Para comodidad de sus clientes, Garage Andreu ofrece un transporte gratuito al centro de la ciudad de Girona y vehículos de sustitución

del edificio. Ocupa una superficie de 2.000 metros cuadrados. Garage Andreu cuenta con once chapistas y pintores, así como un jefe de carrocería. Además, seis mecánicos, tres asesores de servicio y un jefe de mecánica, cuyo taller (sólo de Citroën) suma otros 1.200 metros cuadrados.

En cuanto al equipamiento, el taller de chapa y pintura cuenta con tres cabinas (dos para turismos y una para industriales ligeros) y seis planos aspirantes, a los que habría que añadir una cabina más para Carrocería Express. Con una media de 20 entradas

**Los 4 magníficos**

MACROFAN UHS CLEARCOAT MC 420

HYDROFAN CLEARCOAT HF 950

MACROFAN ELITE UHS CLEARCOAT MC 422

MACROFAN PROF UHS CLEARCOAT 2+1 MC 411

**LECHLER**

CUATRO FANTÁSTICOS SUPER BARNICES PARA EL REVOLUCIONARIO HYDROFAN BASECOAT  
BRILLO, RESISTENCIA Y FACILIDAD DE APLICACIÓN PARA UN RESULTADO PERFECTO!  
EL EQUIPO DE LA SUPER REVOLUCIÓN ESTÁ A SU SERVICIO!

[www.lechler.eu](http://www.lechler.eu)

Caring about the differences!



Acceso a la zona de taller y panorámica desde el área de reparación rápida de chapa y pintura.



Recepción de taller y zona de juegos infantiles.

diarias de carrocería (contabilizando sólo los vehículos Citroën), la empresa asegura volcarse en el márketing para incentivar la venta de sus servicios posventa.

**SERVICIOS ADICIONALES.** Para comodidad de los clientes, Garage Andreu ofrece un transporte gratuito al centro de la ciudad y, en la zona de recepción, un espacio acondicionado para los más pequeños, que pueden divertirse mientras los mayores realizan sus gestiones en la concesión. También hay vehículos

de cortesía: una flota de 16 unidades, que se prestan gratis o a un coste muy asequible, dependiendo del tiempo estimado de inmovilización de los coches de los clientes en el taller.

En el diseño del taller y en los procedimientos de trabajo se tuvo muy en cuenta que las instalaciones de posventa fueran muy operativa; de ahí que el cliente no pase nunca a la zona de trabajo y que los operarios puedan trabajar con comodidad. Superados los primeros meses desde su apertura, Jan Andreu, director gerente y nieto del fundador de la empresa, asegura estar volcado en la posventa. "El cliente tiene que salir de aquí encantado. Todo el personal de taller cobra variable, con una política de retribución pensada para aumentar la rentabilidad".

La relación con las compañías de seguros es cordial e intensa. Garaje Andreu es taller concertado de AXA, Mutua Madrileña, Grupama, Mapfre y Caser. Pero la vinculación de Garaje Andreu con el sector asegurador va mucho más allá; de hecho, la empresa es también correduría de seguros. Potencia directamente, con personal propio, la venta de seguros a todo riesgo, que se traduce en un mayor potencial de negocio para sus talleres. ◀

## Aceleramos el secado



### DESDE LA CHAPA DESNUDA AL BARNIZ, SOLUCIONES EFICACES.

En Ixell, con nuestra línea de pintura Oxelia, hemos conseguido reducir considerablemente los tiempos de aplicación y secado. Una prueba más de nuestro esfuerzo por ofrecer los productos y los servicios más innovadores, incrementando la rentabilidad y satisfaciendo las necesidades de los clientes más exigentes.