

Dos grandes crean un gigante

Son 18.000 metros cuadrados de instalaciones de posventa, cerca de 100 profesionales certificados por Audi, tres puntos de servicio... Dos grandes concesionarios madrileños suman actividades y nace Audi Retail Madrid.

En plena crisis económica, muchos concesionarios y agentes de marca han visto cómo se complicaban las cosas. Según datos de la consultora TNS, los conductores tratan de ahorrar al máximo en el mantenimiento de sus vehículos. Para conseguirlo, el 41% busca talleres más baratos y el 38% trata de retrasar lo máximo posible su visita al establecimiento reparador. Tendencias que acusan en mayor medida

los talleres oficiales de marca, cuya facturación, según datos de InfoCap, descendió el 8% en 2010, frente al 3% de caída que sufrieron los multimarca.

El horizonte, además, no es muy alentador: según la patronal de los concesionarios Faconauto, la posventa marquista tardará cinco años en registrar niveles de actividad similares a los que tenía antes de la crisis. Con este panorama, motivado en gran medida por el descenso en las matriculaciones, la tendencia

Entrada a la zona de recepción directa, en las instalaciones de Castellana Wagen, en Madrid.



La creación de Audi Retail Madrid responde a una estrategia de satisfacción total del cliente de la marca a través de la especialización

Las instalaciones de reparación de carrocería de Audi Retail Madrid ocupan 9.000 metros cuadrados.

entre estas empresas ha sido la concentración: un concesionario mayor absorbía a otro más pequeño y peor preparado para hacer frente a la crisis.

LA UNIÓN HACE LA FUERZA. En medio de esta tónica, dos grandes concesionarios de Madrid, Castellana Wagen y Vallehermoso Wagen, han decidido llevar hacia otro rumbo el concepto de concentración: dos empresas han unificado sus actividades relacionadas con la marca Audi mediante la creación de Audi Retail Madrid, que se ha convertido en el mayor espacio de la capital dedicado a esta enseña.

La creación de este nuevo concepto responde a una estrategia de satisfacción de los clientes de la marca. Lo hace a través de la especialización de instalaciones y personal en torno a la marca Audi, lo que le facilita

cubrir en mayor medida las exigencias específicas de los clientes del segmento premium, tanto en atención como en calidad y agilidad de los servicios. Así, Audi Retail Madrid persigue que, desde la primera a la última persona que presta sus servicios en sus instalaciones, incluidos los del área de posventa, tengan la misma idea estratégica en torno a la marca para la que trabajan, para transmitir al cliente una "experiencia Audi" completa.

GRANDES CIFRAS. Audi Retail Madrid dispone de tres localizaciones en las que se sitúan sus talleres, que ocupan 18.000 metros cuadrados y dan trabajo a casi 100 profesionales. La previsión apunta a que atenderán entre 18.000 y 20.000 clientes al año.

NUEVAS MACROINSTALACIONES

Aunque las cifras relacionadas con **Audi Retail Madrid** son muy llamativas, sobre todo en medio de una crisis económica, esta sociedad dará un paso más e inaugurará durante el **otoño de 2011** un nuevo centro de más de **9.000 metros cuadrados** en la localidad madrileña de Las Rozas, cuyos responsables esperan que sea una referencia de la marca en Europa y un escaparate "anticrisis" de Audi en España. En su construcción se han empleado **técnicas de arquitectura terminal**, que buscan que el cliente que acceda a estas instalaciones sienta que su vehículo está constantemente en movimiento. En ellas se realizarán trabajos de **mecánica y cosmética del automóvil**, mientras que las de mayor envergadura se seguirán remitiendo a las actuales instalaciones especializadas en carrocería. Será la primera concesión de la marca cuyos equipos de diagnóstico estarán **conectados en red**, lo que permitirá ofrecer al cliente información en tiempo real sobre cualquier problema detectado.

El taller de chapa y pintura dispone de un banco de reparación especializado en aluminio, un material muy utilizado por Audi en la construcción de sus vehículos

Para dar servicio a tantos clientes, es necesaria una gestión lo más optimizada posible de los recursos. Dos de sus tres talleres se dedican a la mecánica y se reparten los vehículos en función de la carga de trabajo existente. De este modo, se crea una sinergia que permite optimizar unas instalaciones y un personal a los que, por separado, resultaba más difícil sacar partido.



Audi Retail Madrid busca ofrecer un servicio integral a clientes premium. En la imagen, sala de espera de la zona de taller.

Todo ello se traduce en menores costes, mayor agilidad y mejor servicio al cliente, que simplemente deja su vehículo en uno de los dos talleres de mecánica (o el concesionario acude a su casa a recogerlo) y se olvida de él hasta que esté listo. Desde allí, Audi Retail Madrid decide qué trabajos debe realizar, dónde se harán y también se encarga de su desplazamiento.

Por su parte, las instalaciones dedicadas a la reparación de chapa y pintura ocupan unos 6.800 metros cuadrados de superficie. Disponen de dos cabinas de pintura, cinco bancadas y nueve puestos de reparación, de los cuales uno se dedica a la reparación de aluminio, un material especialmente



DuPont Refinish

Mucho más que pintura ...

Antes de pensar en pintura, hablemos de productividad.

Copyright © 2011 DuPont. Todos los derechos reservados. DuPont Performance Coatings - DuPont Refinish es un registro de E.I. du Pont de Nemours and Company o de sus compañías filiales.

DuPont Refinish marca la diferencia con sistemas que incrementarán el rendimiento global de su taller, proporcionándole productos y procesos de pintura que reducen el número de manos necesarias y que aceleran el secado. Además, ponemos a su alcance herramientas que optimizan la igualación del color mejorando los procesos empresariales, permitiéndole ser más productivo y maximizar todo su potencial empresarial.

Para saber cómo podemos ayudar a su negocio hoy, entre en www.dupontrefinish.es y visite nuestro Taller Virtual.



The miracles of science™



Audi Retail Madrid dispone de 48 vehículos de sustitución, recogida y entrega del coche a domicilio, un área de atención a flotas y un servicio de Recepción Directa

Un total de 44 profesionales prestan sus servicios en el taller de chapa y pintura de Audi Retail Madrid.

utilizado por Audi en la construcción de sus vehículos. Este puesto cumple con las homologaciones y requisitos planteados por la Unión Europea.

El taller de chapa y pintura, que atienden 44 profesionales, realiza todo tipo de trabajos relacionados con estas especialidades y recibe a todos aquellos vehículos que pasan por las instalaciones de Audi Retail Madrid y necesitan este tipo de servicios. Sus especialidades incluyen los trabajos de carrocería rápida. Así, estas grandes instalaciones son las únicas que se dedican a los trabajos relacionados con chapa y pintura, dentro de la filosofía de especialización de Audi Retail Madrid.

SERVICIO AL CLIENTE. Las instalaciones de posventa de Audi Retail Madrid se mantienen abiertas

al público en horario continuado de 8 de la mañana a 8 de la noche. Además, uno de sus talleres de mecánica aplica un doble turno de trabajo, ya que sus profesionales trabajan desde las 7 de la mañana hasta las 10 de la noche.

Audi Retail Madrid dispone de una flota de 48 vehículos de sustitución, servicio de recogida y entrega del coche a domicilio, un área especialmente dedicada a atención a flotas y un servicio de Recepción Directa, con el que se ofrece información en tiempo real al cliente sobre los trabajos que se deberán realizar a su vehículo. Además, siempre pensando en las necesidades del segmento de clientes premium, dispone de un servicio de lanzadera que traslada a sus clientes a una estación intermodal de transporte público si lo desean. ◀

¡Su mejor sistema con las mejores prácticas!



www.lechler.eu

En nuestro **Centre for Excellence** estudiamos la mejor manera de aplicar la tecnología de nuestros productos e instrumentos de trabajo a vuestras necesidades, y en función de ello organizamos las actividades a desarrollar.

El sistema Lechler facilita una elección fácil y rápida para conseguir el máximo de eficiencia, enfocándola a los resultados y a la rentabilidad. Todo ello, con el fin de conseguir un incremento de productividad y seguridad en el taller, seleccionando el ciclo de trabajo idóneo a utilizar.

¡No te limites a elegir el mejor producto!

¡Elige el sistema Lechler!

Acumula grandes y también pequeñas ventajas en el trabajo diario.



Caring about the differences!