



# Volcados en la atención al cliente



Repuestos Doral se ha fijado como objetivo destacar respecto a sus competidores por su esmerado servicio a sus clientes. La creación de un nuevo sistema de atención telefónica y su entrada en Facebook y Twitter son algunas de las innovaciones introducidas en el último año por la compañía para conseguirlo.

Desde su fundación en 1993, Repuestos Doral ha trabajado de forma continuada para convertirse en uno de los principales distribuidores de recambios y servicios para el taller, ofreciéndole no sólo repuestos, maquinaria y herramientas, sino también la formación adecuada para llevar a cabo las reparaciones y el mantenimiento de los vehículos.

Fiel a su objetivo de mejorar los servicios que ofrece a sus clientes, Doral ha introducido una serie de mejoras en la compañía en los últimos años, que van desde la inauguración de unas modernas instalaciones en 2009 hasta la incorporación de nuevas gamas de productos a su catálogo.



## MUY PRESENTE EN INTERNET

Una de las apuestas de Repuestos Doral en el último año ha sido el refuerzo de su presencia en la Red a través de la mejora de su web, repuestosdoral.es, y del envío periódico de un enewsletter a sus clientes con información técnica y comercial. Asimismo, en 2010, Repuestos Doral creó perfiles de la empresa en Facebook y Twitter, con el objetivo de establecer una relación más directa con sus clientes y recibir sus comentarios y críticas.

## MEJORAR EL SERVICIO

Repuestos Doral cuida especialmente la atención a los talleres. Por ello, el distribuidor ha incorporado un nuevo software en su centralita y dispone de un sistema de gestión de pedidos vía email, que es el paso previo al lanzamiento de una plataforma de venta online que planea implantar en 2012.

En 2010, la compañía también amplió su catálogo, incorporando un stock permanente de turbos de geometría variable Garret, con el apoyo del distribuidor Honeywell Turbo Master. Además, como complemento a su gama de productos BP, incorporó toda la gama de la marca Castrol para turismo, vehículo industrial y moto.



Además, con el objetivo de seguir mejorando sus servicios, ha implantado el Lean Management, un sistema de trabajo que busca establecer métodos de producción eficientes. Para ello emplea el 'jidoka', una técnica de control de los procesos que permite eliminar los errores apoyándose en las críticas de los clientes y corregirlos introduciendo elementos 'Poka Yoke', que evitan que dichos errores vuelvan a producirse y garantizan el mejor servicio posible, dentro de un proceso global de 'Kaizen' en la empresa.

## MÁS INFORMACIÓN

repuestosdoral.es

Tel.: 922 35 35 80 • E-mail: info@repuestosdoral.es