

Peritaciones a pie de calle

Si el cliente no va al taller, el taller debe ir al cliente. Bajo esta máxima, el reparador valenciano Alberotecnic ha ideado un sistema de valoración de daños a pie de calle. El perito del centro de reparación sale cada día a buscar pequeños desperfectos en los vehículos aparcados y elabora un presupuesto personalizado y vinculante, que deja en los parabrisas para atraer conductores.

La situación económica está afectando a los talleres de carrocería y está provocando que los conductores pospongan la reparación de aquellos desperfectos que no inmovilizan el automóvil ni están cubiertos por las pólizas de los seguros, como es el caso de faros rotos y pequeñas abolladuras o arañazos.

Iniciativas como descuentos, promociones o el ajuste al máximo de los márgenes ayudan, pero no bastan para compensar esa reducción de entradas en el

taller. Ante tal panorama, Alberotecnic, un reparador valenciano, ha tirado de ingenio para aumentar el volumen de trabajo y crear una cartera fiel de clientes.

Si los clientes no van al taller, el mecánico sale a buscarlos. Con esa premisa, el gerente de Alberotecnic, Manuel Moyá, ideó un mecanismo para aumentar el volumen de negocio que "había pegado un bajón muy grande". Moyá decidió que Vicente Valladolid, el encargado de las peritaciones, saliera a la calle a valorar los daños que encontrara en los coches aparcados. El objetivo: que entraran más



Automóvil aparcado con un presupuesto de reparación personalizado.

reparaciones y no tener que despedir a ninguno de los empleados de la empresa.

Pilotos rotos, pequeños golpes o neumáticos desgastados son los daños más habituales. El perito elabora un presupuesto personalizado en el acto, que imprime y coloca en el parabrisas del vehículo. "Así, informamos al posible cliente que la reparación no es tan cara como imaginaba y motivamos que lo arregle", explica el gerente.

Desde noviembre de 2011, Valladolid recorre los aparcamientos públicos de Valencia buscando daños superficiales en los automóviles "que no encarezcan mucho la factura, que ronda de media los 300 euros". Su metodología para tasar la reparación es fotografiar los desperfectos, volcar el contenido en su ordenador portátil e imprimir el presupuesto que, finalmente, coloca en el parabrisas del vehículo. Una operación que realiza cada día en medio centenar de coches.

El perito recorre los aparcamientos buscando daños en los coches. Tasa la reparación, fotografía los desperfectos, vuelca el contenido e imprime el presupuesto

RESULTADOS. El método, por ahora, funciona. Cada semana llegan a este taller valenciano tres o cuatro automóviles gracias a este sistema, que ha permitido que los 15 empleados del taller mantengan su puesto de trabajo. La iniciativa, además de aumentar el volumen de reparaciones, amplía la cartera de clientes. Desde el taller inciden en que todavía es pronto para valorar el impacto de esta medida a largo plazo, pero reconocen que algunos conductores han vuelto después de la experiencia.

El sistema de gestión y valoración móvil de los daños ha favorecido también la entrada de nuevos clientes interesados en que el perito se desplace hasta un lugar determinado para tasar el desperfecto. "Hay clientes que nos piden que vayamos a un polígono o a un lugar determinado a elaborarles el presupuesto y así se evitan traer el coche al taller", asegura Manuel Moyá.

La solución ideada por este taller valenciano podría extenderse también a otros centros de reparaciones. Moyá confirma que otros colegas de profesión se han interesado por la peritación a pie de calle: "Me han llamado de Barcelona, Bilbao o Sevilla para preguntarme y me parece bien que lo hagan si sirve a otros. El parque automovilístico español es grande y yo me contento con mantener mi plantilla y mi volumen de trabajo", asegura. ◀