

Objetivo: servicio premium

Alcanzar la mayor calidad en la atención a sus clientes. Éste era el fin de Castellana Wagen y Vallehermoso Wagen cuando se unieron para crear Audi Retail Madrid, la concesión Audi más grande de Europa. Con la apertura de su nuevo concesionario en Las Rozas (Madrid), ese objetivo está más cerca que nunca.

La media de nuevos clientes que visitan los concesionarios españoles se ha reducido de forma considerable. De 18,5 visitantes diarios en 2007, se ha pasado a los cuatro actuales. La situación económica ha derivado en un descenso en la venta de vehículos del 17,8% en 2011. Una caída que se sitúa en el 45% si se tiene en cuenta el acumulado de la década, lo que deja las actuales cifras de ventas en registros similares a los de 1993.

A ello se suma que los conductores evitan, en la medida de lo posible, la reparación de los siniestros leves del vehículo y alargan al máximo las revisiones de mantenimiento, lo que deriva en una situación extrema para muchos concesionarios.

CENTRO AUDI DE REFERENCIA. En medio de este panorama, dos grandes concesionarios de Madrid, Castellana Wagen y Vallehermoso Wagen, no dudaron en unir sus fuerzas para crear Audi Retail Madrid, la mayor concesión de la enseña en toda Europa. Fruto



La zona de pintura de Audi Center Madrid Las Rozas cuenta con tres puestos de preparación y otro de pintado.

El concesionario Audi Center Madrid Las Rozas está llamado a ser el buque insignia de la marca en España

de esta fusión, se inauguró en diciembre de 2011 Audi Center Madrid Las Rozas, el concesionario llamado a ser el buque insignia de la marca en España.

Se trata de un edificio inteligente, ecológico y eficiente, de 9.000 metros cuadrados, en el que la zona de taller ocupa 2.300, y cuyo espacio de mecánica (800 metros cuadrados), está totalmente separado de carrocería y pintura (1.500). Ambas áreas están equipadas con maquinaria de última

POSVENTA INTEGRAL

Estos son algunos de los equipos y servicios con los que cuenta el área de Posventa del nuevo Audi Center Madrid Las Rozas:

- Cuatro **puestos de pintura** (tres de preparación y uno de pintado)
- Dos líneas **Pre-ITV**
- Diez **elevadores**
- **Paralelogramo** en 3D
- Desmontado y equilibrado para llantas de hasta 24"
- **Histórico de diagnóstico** del vehículo guardado en red
- Servicio de **Recepción Directa**



Las instalaciones de Audi Center Madrid Las Rozas ocupan más de 9.000 m².

generación, basada en los procesos marcados por Audi. Este centro es un claro exponente del nuevo concepto de la enseña en sus instalaciones, 'Audi terminal', que se integra en el entorno urbano y busca un nuevo modo de relación de la marca con el cliente.

El espacio cuenta con dos pisos y un sótano, destinado este último al aparcamiento y la zona de



El servicio de Recepción Directa ofrece información en tiempo real al cliente sobre los trabajos necesarios en el vehículo.

lavado, a los que se suma una imponente terraza para la zona de vehículos de ocasión. El centro del recinto se ha dedicado a la exposición de vehículos nuevos, complementado con una terraza exterior que permite exponer hasta 50 vehículos.

7.000 CANDIDATOS. Audi Retail Madrid busca la excelencia en el servicio al cliente en este nuevo concesionario. Y esa excelencia comienza con los profesionales del centro. Para empezar, el proceso de selección de empleados fue de lo más exigente, como demuestran los 7.000 candidatos que optaron a los 45 puestos disponibles. Finalmente, en lo que se refiere a la zona de posventa, el 95% de la plantilla cuenta con estudios FPPII terminados y ha completado la formación específica de Audi, que se suma a una

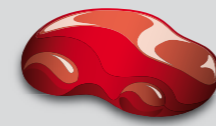
Al proceso de selección de personal del centro se presentaron más de 7.000 candidatos

experiencia media de ocho años trabajando en vehículos de la marca.

El objetivo de esta exigencia es conseguir agilidad y calidad en la atención al cliente, teniendo en cuenta que las aspiraciones del concesionario pasan por recibir en torno al centenar de vehículos diarios, contando sus seis centros en la Comunidad de Madrid. Para ello, el horario de Audi Center Madrid Las Rozas es ininterrumpido (de 7:30 a 20 horas, de lunes a viernes, y sábados de 10 a 14 horas) mientras que las comodidades para el cliente son máximas: Wi-Fi, zona de juegos infantiles, cafetería, boutique y una sala de espera con TV Audi complementan el espacio dedicado a exposición.

“El edificio está enfocado a la venta, pero sin descuidar el taller. Por eso, la zona comercial asombra a quienes nos visitan, pero la de posventa también ayuda”, comenta Ramón García, director de Posventa de Audi Retail Madrid.

El concesionario cuenta con un servicio de Recepción Directa, con el que se ofrece información en tiempo real al cliente sobre los trabajos que se deberán realizar en el vehículo. Además, dispone de flota de vehículos de sustitución, servicio de recogida y entrega a domicilio, e incluso un servicio de lanzadera que traslada a sus clientes a una estación intermodal de transporte público si así lo solicitan. ◀



DuPont Refinish

Mucho más que pintura ...

En la industria del repintado, la velocidad lo es todo.

La Base bicapa Cromax® Pro de DuPont Refinish es un producto de avanzada tecnología, diseñado para mejorar la productividad global de los talleres. Tan solo requiere 1,5 pasadas y se aplica en húmedo sobre húmedo, sin evaporación intermedia. El resultado: procesos de trabajo más cortos para maximizar el rendimiento de su taller, y la garantía de una superior igualación del color gracias a sus excelentes propiedades de mezcla. Más información en www.dupontrefinish.es/cromaxpro



¿quieres saber más?



Copyright © 2012 DuPont. Todos los derechos reservados. DuPont Performance Coatings - DuPont Refinish. El logotipo de DuPont Refinish es una marca registrada de E.I. du Pont de Nemours and Company o de sus compañías filiales.

DU PONT

The miracles of science™