



Rubén Llándar

director comercial
de Icer Brakes

rllander@icerbrakes.com

Llegar al cliente por nuevos caminos

La mejor relación precio-calidad. Por este orden. La crisis ha cambiado al consumidor y la forma de llegar a él. Se ha vuelto más exigente y su fidelidad resulta cada vez más cara. Por eso, hay que ofrecerle un buen servicio, pero a un precio cerrado ajustado a la realidad económica.

En el contexto actual del sector del recambio de automoción independiente, nos encontramos en un momento de cambios profundos y muy rápidos y, como consecuencia, los períodos de adaptación a estas nuevas formas de trabajar son muy cortos. La causa de estas importantes transformaciones es evidentemente la crisis económica, que desde hace más de cinco años nos viene azotando y, como resultado, ha provocado un cambio radical en la forma de gastarnos el dinero.

El usuario pregunta mucho más, se informa en distintos medios como internet y, después de

tener una información diversa, sopesa su decisión de compra, adaptándola según su bolsillo, necesidades, características del producto o servicio, confianza en el comercializador, prestatario o reparador y otra serie de parámetros. Por tanto, la fidelidad como cliente ya no se basa en pensar "es que he ido toda la vida a este sitio para que me solucionen el problema" (de mi coche, lavadora, seguro, corte de pelo, etc.).

CONSECUENCIAS PARA EL TALLER. ¿En qué afecta a los talleres todo esto? En que el cliente les va a mirar con un ojo mucho más crítico y menos con el hábito de ir siempre a ellos a que le resuelvan los problemas del vehículo. La clave está en tener la mejor relación precio-calidad, y por este orden.



La suma de mano de obra, coste de piezas e impuestos debe converger en un precio cerrado adaptado a la situación económica actual.

Los reparadores ya no son sólo prescriptores que se limitan a decirle al conductor cuál es la avería y cuánto le cuesta repararla. Además, tienen que convertirse en "ofertadores"

de los mismos. La gente no va a cambiar el coche sólo porque tenga que reemplazar un embrague o las ruedas.

Estamos en tiempos difíciles para todos, pero nuestro sector será uno de los primeros en empezar a notar la mejoría y debemos estar preparados para ello, teniendo en cuenta que, concretamente, los productos de frenado son imprescindibles en el mantenimiento y seguridad de cualquier tipo de vehículo. ◀

Los reparadores ya no son sólo prescriptores que se limitan a decirle al conductor cuál es su avería y cuánto le cuesta repararla. Además, se tienen que convertir en "ofertadores" de mano de obra más coste de piezas, y que la suma de ambos más el correspondiente impuesto sea un precio cerrado que encaje con la situación económica actual. Todo esto debe estar apoyado por una labor de comunicación y marketing que permita darnos a conocer a potenciales clientes.

Como punto muy positivo, el hábito de compra de un producto como el coche se va a sopesar y meditar muchísimo más que hace unos años y este tipo de comportamiento va a perdurar aunque la economía mejore. Por tanto, habrá un incremento de las operaciones de reparación y mantenimiento de los vehículos debido a la prolongación de la vida