



Antonio Mozas

director
de Asepa

amozas@asepa.es

Los retos del taller de vehículo industrial

Los talleres especialistas en vehículo industrial deberán afrontar a corto y medio plazo numerosos desafíos. Con un parque activo menor y la competencia de talleres ilegales, entre otros obstáculos, están obligados a avanzar al ritmo que impone la innovación tecnológica si no quieren verse abocados al cierre.

Corrían los años 80 y acababa de tomar la responsabilidad del Servicio de Asistencia Técnica de una marca de vehículos industriales, como continuación a varios años dedicado a la confección de documentación técnica, y después de completar la edición de una colección de Libros de Taller, que incluía todas las gamas de nuestros vehículos. Eran más de 30 tomos encuadernados en magníficas carpetas metálicas importadas de Suecia, de lo que en su conjunto nos sentíamos orgullosos.



En esta situación, y en una de mis primeras visitas a los talleres oficiales de nuestra red, no

olvidaré nunca la que hice a uno de ellos, no muy lejos de Madrid. Estábamos recorriendo sus instalaciones cuando se me ocurrió preguntar al dueño del taller: "¿Qué te parece la nueva colección de Libros de Taller que hemos preparado para vosotros?". Este señor me dejó perplejo cuando me dijo: "¡Fíjate si somos buenos en este taller que no hemos tenido necesidad de abrir ni uno solo de esos libros!".

Ese taller ya no existe. Y tampoco existen ya, o les falta poco, esos talleres que creían saberlo todo, que lo tenían todo en la cabeza o que pensaban que todo lo que debían saber lo proporcionaba la experiencia propia. No creo que hoy en día nadie pueda ya mantener eso. Hasta el más inmovilista reconoce

Es un buen momento para nuevas iniciativas de negocio, como el trabajo nocturno para el mantenimiento de flotas locales

que la innovación en el automóvil es incesante, casi estresante, para todos, y especialmente para los talleres de reparación.

AVANCES IMPARABLES. Así, observamos la evolución de los motores de combustión interna hacia menores consumos e índices de contaminación, así como la introducción casi ya consolidada de otros sistemas alternativos de tracción, como los híbridos, los eléctricos y la pila de combustible. Y no se queda todo ahí. Sistemas start-stop, embragues electrónicos que cambian a punto muerto cuando el conductor no acelera o los amplificadores inteligentes electromecánicos de la fuerza de frenado son otros ejemplos de una larga lista.

A ellos se suman otros avances destinados a mejorar la asistencia a la conducción, como el mantenimiento de carril, el frenado automático de emergencia, el aviso de peligro con un peatón, el asistente para atascos que conducirá el propio vehículo en su carril con tráfico lento o la ayuda al aparcamiento con mando a distancia. Y no olvidemos lo que ya viene, a través de la conectividad con smartphones y tablets.

Entonces, ¿quién se atreve a decir hoy que basta la experiencia propia? Para seguir viviendo de la reparación sólo hay tres opciones. La primera es apostar claramente por avanzar de forma constante al ritmo que marca y seguirá marcando la tecnología y la innovación. La segunda es quedarse en los



Los vehículos industriales recorren menos kilómetros, lo que se traduce en menos pasos por el taller.

mantenimientos, cambios de aceite y reparaciones simples. Y la tercera es cerrar las puertas del taller y dedicarse a otra cosa.

PROS Y CONTRAS. El que decida seguir apostando fuerte por su negocio deberá asumir los principales elementos que se encontrará, tanto en contra como a favor, sobre todo en la reparación de vehículos industriales.

Entre los aspectos en contra, hay que tener en cuenta la reducción del parque de vehículos, los menores kilometrajes recorridos y los camiones parados por falta de trabajo de transporte. También las autorreparaciones de los propios clientes, la competencia de talleres y mecánicos ilegales, la transformación de concesionarios en talleres autorizados, la creciente complejidad de la tecnología



Soporte técnico y mejores condiciones de compra de recambios favorecen a los talleres autorizados de marca.

de los vehículos y el coste de la documentación técnica y los equipos de diagnóstico de las marcas.

Y, como colofón, ya no basta con abrir las puertas del taller por las mañanas y esperar a los clientes. Son necesarias acciones de promoción, marketing relacional y seguimiento y fidelización de clientes.

A favor, hay varios elementos a tener en cuenta. Por un lado, el envejecimiento del parque supondrá más reparaciones. También habrá un aumento de mano de obra disponible de mecánicos, que permitirá mayor flexibilidad de gestión y de costes. Además, es un buen momento para nuevas iniciativas de negocio, como el trabajo nocturno para el mantenimiento de flotas locales.

En cuanto a los Reglamentos 1400/2002 y 461/2010 de la Unión Europea, estos favorecen a los talleres

Ya no basta con abrir las puertas del taller por las mañanas y esperar a los clientes. Son necesarias acciones de promoción, marketing y fidelización

autorizados y a los independientes, con la posible dependencia directa de las marcas y la posibilidad de que estos dos tipos de negocios puedan atender el mantenimiento de vehículos en garantía, entre otras ventajas.

Otros aspectos que juegan a favor del taller de V.I. son el renting y la compra de vehículos con garantías extendidas o contratos de mantenimiento y reparación, que implican una mayor fidelidad obligada a los talleres autorizados (aunque son peores para los talleres independientes), así como la liberalización de las Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV).

MEJOR PARA EL MULTIMARCA. Si un amigo mío que fuera propietario de un taller me pidiera consejo para su futuro, no dudaría en decirle que las mejores perspectivas se aprecian en los talleres autorizados de una marca, así que le aconsejaría que se hiciera autorizado de los vehículos que más repara y siguiera también con la reparación de otras marcas.

Con esta opción, tendrá el soporte técnico y de gestión de la marca, mejores condiciones de compra de los recambios y el asesoramiento e impulso para mantenerse siempre actualizado en este negocio de la reparación. ◀



Sí, deseo que me envíen "Reparación y peritación de vehículos industriales"

47,84 Eur./ud.

Nº Ejemplares

Indique en esta casilla el importe total de su pedido (IVA y gastos de envío incluidos en territorio nacional)

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre _____

NIF _____

Empresa _____

CIF _____

Domicilio _____

CP _____ Población _____ Provincia _____

Teléfono _____ Fax _____ e-mail _____

FORMA DE PAGO

Cheque nominativo adjunto a favor de CESVIMAP por el total indicado.

Contra reembolso Transferencia a:

Cuenta nº 2038-7778-26-6800012110. BANKIA, S.A.
Paseo de San Roque, 19. 05001 Ávila. (Adjuntar fotocopia y citar NIF)

Tarjeta de crédito (excepto tipo electrón)



N.º de tarjeta: _____ Caducidad: _____ Código de Seguridad: _____

Firma y sello de la empresa (imprescindible)

La factura debe emitirse a nombre de:

- Particular
 Empresa

Oferta válida hasta el 31-12-2013 o hasta agotar existencias. Mediante la cumplimentación del formulario Vd. consiente que sus datos sean tratados en un fichero responsabilidad de CESVIMAP, CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL MAPFRE, S.A. C/ Jorge de Santayana, 18, 05004 Ávila, con el fin de atender su solicitud y cumplir la relación contractual. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación mediante comunicación escrita dirigida a CESVIMAP o a cualquier oficina de MAPFRE.
 Vd. puede marcar esta casilla para oponerse al tratamiento y comunicación de sus datos, para remitirle, incluso por vía electrónica, información sobre productos y servicios de CESVIMAP, de las entidades del Grupo MAPFRE y de las distintas entidades con las que el Grupo MAPFRE concluya acuerdos de colaboración, incluso una vez extinguida la relación contractual existente.