



### Xavier Romero

director del Ceaps (Centro de Estudios de Asociación de Peritos de Seguros)

info@apcas.es

# Una posventa cada vez más profesionalizada

**Poco a poco, el sector de la posventa se ha ido profesionalizando. Sus distintos actores (fabricantes, talleres, aseguradoras, peritos...) están ahora más preparados que nunca. En este sentido, la apuesta por la formación continua por parte de los distintos colectivos ha sido y seguirá siendo fundamental.**

**Como profesional de la pericia** de vehículos automóviles desde hace muchos años he ido viviendo en mi propia vida laboral los diferentes cambios que ha sufrido el sector de la automoción. Desde los propios fabricantes a los desguaces, pasando por talleres de reparación, aseguradoras, empresas de compraventa... todos hemos tenido que ir adaptándonos a los cambios que imponía el mercado, unas veces a la velocidad de la luz y otras a un ritmo lento pero constante.

Uno de los cambios que se engloban en el grupo de "lentos pero constantes" ha sido la mejora del

diálogo entre el taller y el perito. Los que llevamos un tiempo en esta profesión sabemos que nunca ambos gremios habíamos llegado a tan excelente nivel de entendimiento, provocando una cohesión en la forma de trabajar y un mismo enfoque de ver las cosas.

**MÁS Y MEJOR FORMADOS.** Más de una vez me he visto inmerso en una conversación con compañeros del sector automovilístico en la que comentábamos cómo habíamos llegado a este cambio, y casi todos, por no decir todos, coincidimos en lo mismo: este cambio se debe en gran parte a la profesionalización que ha sufrido el sector. El nivel de formación de los actuales profesionales ha hecho que, disculpen la redundancia, el sector viva una profesionalización que

**Con los años, ha ido mejorando el diálogo entre el taller y el perito. Nunca ambos gremios habíamos llegado a tan excelente nivel de entendimiento**



*Peritos y talleres deben trabajar con un mismo enfoque.*

antes no se había visto. El abanico de posibilidades a la hora de elegir un curso para luego desarrollar una profesión en el sector del automóvil crece año a año, pero aún más importante es la mejora de la calidad de estos cursos.

Me siento doblemente orgulloso de esta profesionalización, por una parte por mí día a día como perito de vehículos automóviles miembro de Apcas, y por otra como director del Centro de Estudios de Asociación de Peritos de Seguros (Ceaps) y docente de los cursos de acceso a la profesión de peritos.

El sector nos ha demostrado que ha sido capaz de regenerarse y seguir el camino más adecuado para ofrecer al cliente el servicio con el mayor nivel de calidad. Parece sencillo, pero todo esto sólo es

posible con un equipo humano formado y cualificado en cada una de sus funciones. Preparación, empatía, proactividad, actualización del conocimiento y trabajo en equipo son ingredientes imprescindibles para llegar al sitio al que hemos llegado hoy.

Vivimos una época en la que la que todo evoluciona a gran velocidad: la tecnología, las formas de trabajar e incluso la manera de comunicarse cambian cada día. Ese paso "lento pero constante" debe conservar la constancia, pero convertir la lentitud en agilidad. Todos los actores del sector debemos convertirnos en profesionales ágiles y constantes y estar preparados para poder ofrecer a nuestro cliente lo que nos exige: profesionalidad. ◀

