



Nerea Otaegui

directora
de Marketing de Seicar

nerea@seicar.net

¿Luz al final del túnel o el tren que nos arrolla?

En los últimos meses los datos sectoriales parece que nos están dando motivos para el optimismo y el ánimo. La venta de vehículos nuevos ya hace más de un año que empezó a cambiar la tendencia a la baja que traía desde los años fuertes de la crisis, y parece que 2015 va a seguir la misma tendencia.

Enero de 2015 ha mantenido la curva al alza marcada por las ventas de coches el año anterior, al registrar el mejor enero de los últimos años, con un aumento del 27,5%, según Anfac. Es verdad que este crecimiento, en parte, se debe a los Planes PIVE, que todavía son necesarios para reforzar el consumo privado. Sin embargo, la elevada tasa de paro, la poca confianza del mercado respecto al futuro y el miedo aún retraen el gasto de las familias.



El crecimiento de las ventas de vehículos nuevos, al parecer, conlleva un aumento

de los accidentes leves, ya que si hacemos la comparativa del período 2013-14 ha habido 1,3% más accidentes este último año, exactamente 1,73 millones. Esta noticia, más otros datos macroeconómicos, deberían ser razones suficientes para devolver la confianza al taller, pues cuantos más siniestros, más necesidad de reparación de coches y, por ende, más trabajo.

LAS COSAS NO SON TAN FÁCILES. Y ya está, ya hemos salido de la crisis, señores, todos vamos a poder dormir más tranquilos porque de ahora en adelante vamos a tener los talleres llenos de coches para arreglar. ¡Ay! Si las cosas fueran tan sencillas...

Los cambios que hemos vivido en los últimos años han venido para quedarse

Desgraciadamente no lo son. Es más, los datos tan halagüeños que acabo de exponer chocan con los presentados por Audatex, que dicen que en 2014 los talleres de carrocería sufrieron una caída del 3,3% y, los de mecánica, del 2,8%. Es decir, que por mucho coche nuevo que se venda y por mucho aumento de accidentes leves (indicadores hasta ahora fiables), los reparadores no han visto reflejado ese cambio en su día a día. Lo que sí ha cambiado es la manera de gestionar esas reparaciones.

Ya hace tiempo que los seguros de coches hicieron notar su presencia en el sector. La forma de comprar materiales, los precios, la calidad de las materias primas... todo ha cambiado. Ahora todo se mide: el tamaño del taller, el número de pintores, la rentabilidad de cada proceso... ¿Y ahora qué? ¿Cómo volvemos a esos años tan cómodos que hemos dejado atrás?

UN CLIENTE MUCHO MÁS EXIGENTE. Lo pasado, pasado está y, lo cambiado, cambiado está. Es decir, los cambios de los últimos años han venido para quedarse. Ya hemos aprendido que la rentabilidad y la eficiencia son variables a tener en cuenta en la gestión de nuestro negocio. Incluso nos han enseñado cuánta lija tenemos que gastar por cada bote de masilla aplicada. Hemos aprendido que el servicio al cliente muchas veces suele ser la clave del éxito. Estos conceptos nos han ayudado a ser mejores, nos han hecho cambiar rutinas, ofrecer algo más para diferenciarnos de la competencia y sobrevivir. ¿Cuál es la consecuencia de esta realidad? Que el cliente se ha hecho mucho más exigente.



La calidad en el servicio sigue siendo una de las claves del éxito del taller.

Y ahora que el trabajo aumentará, ¿hay que seguir pensando en el cliente? Evidentemente, sí. Tenemos que ser mejores que nunca. Por una única razón: porque el cambio, no sólo fue por la crisis, no sólo fue porque no había clientes; el cambio escondía detrás un nuevo modelo de negocio. Un cambio que en otros sectores se dio hace tiempo y ahora nos tocaba a nosotros. La falta de vehículos en el taller sólo ha sido un catalizador, una variable que ha hecho que el cambio haya sido más drástico.

¿Y si lo que vemos no es la luz al final del túnel sino un tren que viene en sentido contrario a punto de arrollarnos? Es lo que puede pasar si no estamos preparados. Para evitarlo hay que ofrecer a nuestros clientes y usuarios el mejor servicio y los mejores productos, para que la confianza depositada en nosotros nos ayude a todos a salir del túnel. ◀