



Francisco J. Villa

departamento de Ingeniería
de Centro Zaragoza

fj.villa@centro-zaragoza.com

Recepción del cliente en el taller

Una intervención de calidad se consigue desde el primer momento de la relación conductor-taller. Los procesos en los que existe un trato directo con el cliente son determinantes en la consecución de su total satisfacción, que tiene que ser uno de los principales objetivos de todo negocio de reparación.

Se dice que la primera impresión es la que cuenta. Por su importancia, en este artículo trataremos un paso fundamental en la relación del taller con sus usuarios: la recepción del cliente. En esta fase el asesor de servicio (repcionista) y su comportamiento van a ser el escaparate del taller a los ojos de nuestro protagonista, el cliente, y de su forma de proceder van a depender las sensaciones iniciales que él adopte respecto al taller.

Podemos disponer del mejor producto del mercado y tener el taller mejor organizado, con el mejor equipamiento, las mejores

herramientas e instalaciones y los mejores técnicos reparadores, pero si no somos capaces de vender nuestro producto, si no tenemos un buen equipo comercial, si no disponemos de un equipo de asesores de servicio debidamente formado y con un proceso de trabajo claramente definido y puesto en práctica, no tendremos el éxito esperado inicialmente en relación a los medios técnicos de los que disponemos en nuestra 'fábrica de producir horas de reparación'.

Para conseguir lo que consideramos uno de los principales objetivos del taller, la satisfacción del cliente, es necesario ganar su confianza en nuestro trabajo y asegurar su fidelidad a nuestro taller. Con estas palabras iniciales queremos conceder al proceso



En la zona de contacto del taller con los usuarios se distinguen el área de recepción/entrega de vehículos, la de atención al cliente y la sala de espera

El asesor de servicio (repcionista) es el escaparate del taller a los ojos del cliente.

de recepción del cliente y al trabajo del asesor de servicio la vital importancia que tiene en el desarrollo completo de la intervención de cada vehículo.

RECEPCIÓN Y SALA DE ESPERA. Nuestros clientes apreciarán ser atendidos en un entorno acogedor y agradable. Recordemos que de la impresión que podamos causarles depende también parte del éxito o no de nuestro trabajo.

En el espacio destinado para la recepción del cliente y del vehículo podemos diferenciar tres zonas: área de recepción/entrega de vehículos, zona de atención al cliente y sala de espera.

En cuanto a la primera, la zona de recepción de vehículos, podemos decir que ésta es adecuada

cuando se encuentre limpia y correctamente señalizada e iluminada. En segundo lugar, es importante que en el área en la que se atiende al cliente se perciba un entorno limpio, ordenado y adecuado al trabajo que se va a realizar en este ambiente. En estas cualidades influye también el aspecto del personal que va a tener relación con él.

En la tercera zona comentada, la sala de espera, para conseguir que la estancia del cliente sea lo más confortable posible, debemos incluir asientos cómodos, buena iluminación, agradable temperatura, y servicios como dispensadores de refrescos y café, televisión y teléfono, prensa del sector y revistas del motor, etc.



Durante la recepción del vehículo se deben aclarar al cliente las particularidades de la intervención.

VISITA DEL CLIENTE. Para poder llevar a cabo un organizado proceso de recepción del vehículo necesitaremos del apoyo de una agenda de citas, con el objetivo de tener planificada y estructurada la recepción diaria de clientes. Esto nos ayudará a ordenar el trabajo de recepción y contribuirá a la fluidez del proceso, huyendo de las aglomeraciones de clientes en esta zona sin posibilidad de ser atendidos, situación que genera en ellos una negativa impresión de nuestro establecimiento.

Antes de la visita del cliente a nuestras instalaciones, cuando ésta sea programada (cita previa), es recomendable que el asesor de servicio se “estudie la lección”, prepare la acogida del cliente y de

El asesor de servicio es el representante del taller. Para que el cliente sienta que recibe un trato personal, éste debe llamarlo por su nombre y prestar atención a sus necesidades

su vehículo y compruebe si ya había acudido con anterioridad o es la primera vez que se dirige a nuestro taller, por si hubiese alguna reseña de importancia en su historial.

Una vez que el cliente se encuentra con nosotros, el asesor de servicio se presentará y le facilitará el acceso a las zonas destinadas para su atención. Recordemos que el cliente desea sentirse bien atendido y tratado de forma especial y personal.

Para conseguir estos objetivos, el asesor de servicio debe seguir unas pautas en su relación con el cliente: dirigirse a él utilizando su nombre, prestar atención a las necesidades que le transmite, asumir sus manifestaciones como hechos objetivos sin hacer juicios de valor, mostrar actitud de servicio, etc. Siempre hay que recordar que, para el cliente, el asesor de servicio es el representante del taller.

El asesor de servicio debe mostrar especial cuidado en la secuencia de atención al cliente, siguiendo un orden lógico en función de la hora de cita que éste tenía concertada. Si un cliente se retrasa en su visita al taller, esto puede originar una situación conflictiva. En este caso, el asesor de servicio tendrá que medir

muy bien sus actos, de forma que la atención al cliente que se ha demorado no influya en la hora de recepción de los que sí han cumplido con la hora de cita previamente concertada con el taller.

Asimismo, en el momento de planificar la agenda de citas, es recomendable reservar una cantidad de tiempo, en función de la experiencia del propio taller, para poder atender a clientes sin cita previa, trabajos urgentes, servicio rápido, problemas inesperados (entrada en grúa, etc.).

Si algún cliente con hora de cita reservada no hiciese aparición por el taller, el asesor de servicio puede llamarlo y ofrecerle una nueva cita de entrada de su vehículo. En caso de que el cliente se haya puesto en contacto con el taller para comunicar su imposibilidad de asistencia a la cita concertada, el asesor de servicio puede ofrecerle una nueva cita, a la vez que le muestra agradecimiento por el aviso anticipado de ausencia al encuentro programado.

RECOGIDA DE INFORMACIÓN. Para realizar el ingreso del vehículo en el taller, el asesor de servicio solicitará al cliente información del propietario del vehículo (nombre, número de teléfono de contacto...), así como del propio vehículo (marca, modelo, versión, número de bastidor y motorización), entre otros datos.

En el momento de la recepción del vehículo se deben dejar aclaradas las particularidades de la intervención. El asesor de servicio puede utilizar un documento como soporte para anotar los datos importantes que afecten a la reparación, así como el estado inicial del vehículo en el momento de su entrada al taller. Estos datos quedarán registrados con la conformidad y la aceptación del cliente mediante la estampación de su firma en el documento de resguardo de depósito.



La sala de espera debe ser confortable, con servicios como dispensadores de bebidas y televisión.

La agenda de citas permite al taller tener planificada y estructurada la recepción diaria de clientes

Cuando un cliente deposita su vehículo en nuestro taller está evidenciando que confía en nuestro trabajo. Una profesional y adecuada recepción aumentará esta confianza inicial y permitirá a los talleres cumplir con uno de sus principales objetivos, la satisfacción del cliente que, no lo olvidemos, en definitiva es nuestro mayor tesoro. ◀