

Recepción y entrega eficaces para una atención de 10

Los procesos de recepción y entrega de vehículos en los talleres pueden influir decisivamente en el tiempo que estos permanecen inmovilizados y la calidad en el trato percibida por el cliente. Por eso, algunas redes están implantando mejoras en estas áreas, con el fin de homogeneizar el servicio y alcanzar la máxima eficiencia en cada centro.

La búsqueda de la máxima eficiencia en el taller, así como de una atención al cliente sobresaliente, lleva a las redes de talleres a encontrar mejoras en los distintos procesos de este tipo de establecimientos. Precisamente en los centros especialistas en reparación de vehículos industriales, acortar el tiempo de inmovilización del vehículo y ofrecer una experiencia homogénea en cualquier punto de la red cobra especial importancia, dadas las características

especiales de sus clientes, cuyos ingresos dependen de su movilidad y que pueden visitar talleres de la enseña en puntos geográficos muy distintos.

Por todo ello, algunas enseñas están poniendo en marcha protocolos que permiten agilizar los procesos de recepción y entrega, así como homogeneizarlos para que el cliente se sienta atendido con el mismo nivel de calidad en cualquier establecimiento de la red al que acuda.



Iveco ha puesto en marcha el programa 3D en los talleres de sus concesionarios.

MEJORAS TÉCNICAS Y COMERCIALES. La mejora de los procesos de recepción y entrega de los vehículos debe abarcar a todo el personal implicado en los mismos. Así lo ha tenido en cuenta la red oficial Iveco a la hora de poner en marcha su nuevo programa 3D, una experiencia piloto que ha comenzado a implantar en España, concretamente en 12 concesionarios de su red oficial.

Se trata de un programa de mejora de la atención al cliente en la recepción y entrega de vehículos en sus talleres. Sus objetivos pasan por limitar al máximo el tiempo de inmovilización del vehículo, así como ofrecer al cliente un trato más personalizado. De este modo, 3D introduce una serie de mejoras en los propios procesos que se siguen al recibir y entregar vehículo, en el servicio técnico y comercial y en las relaciones que se establecen con los clientes de los

Limitar el tiempo de inmovilización del vehículo y ofrecer al cliente un trato más personalizado son los objetivos de Iveco 3D

servicios oficiales de la marca. Con ello, Iveco espera profesionalizar más el servicio y reducir los tiempos de paralización de los camiones.

Esta iniciativa se plasma en medidas concretas. Por ejemplo, los talleres de la red adscritos al programa disponen de una zona específica amplia y delimitada claramente para la recepción de los vehículos, de 20 metros cuadrados de superficie como mínimo. Además, los clientes pueden solicitar una cita previa que permita agilizar los tiempos de espera y ajustar los recursos disponibles del taller. Un responsable, debidamente uniformado, se encargará de atender al cliente a su llegada, a quien ofrecerá un trato más cercano y, por tanto, más personalizado.

DIAGNOSIS TEMPRANA. No sólo los recursos humanos de los talleres de la red oficial Iveco deberán adoptar las nuevas medidas, sino que también existen innovaciones técnicas para conseguir mejorar el taller a través de los procesos de recepción y entrega. De hecho, las novedades que introduce el programa 3D permiten realizar una diagnosis de todas las centralitas en el plazo de unos diez minutos. Gracias a ello, se podrán iniciar justo a continuación las reparaciones que sean necesarias.



Algunas redes están poniendo en marcha protocolos que permiten agilizar los procesos de recepción y entrega.

El programa Iveco 3D reduce el tiempo de recepción del vehículo a un máximo de 15 minutos

Además, el nuevo proceso de recepción desarrollado por Iveco implica el uso de tabletas por parte del personal asignado. Con ellas, los operarios podrán gestionarlo completamente, además de acceder al listado de citas concertadas para cada día y a una base de datos que les permite ofrecer al cliente un listado de servicios y accesorios para su vehículo.

EL TIEMPO ES ORO

Para los talleres de reparación de vehículos industriales, **el tiempo es un factor esencial**. No sólo por el **ahorro** que supone para el taller la eficiencia en todos sus procesos, que permite atender a un **mayor número de clientes** en el mismo espacio temporal. Además, la **rentabilidad del negocio** de sus clientes depende en gran medida del tiempo que permanezca el vehículo en sus instalaciones.

La **optimización del tiempo** en procesos no productivos, como el de **recepción** y el de **entrega** del vehículo, resulta de este modo fundamental para **incrementar la productividad** tanto de la empresa de reparación como del negocio del cliente.

Por este motivo, las enseñanzas especializadas en reparación de camiones tratan de **agilizar al máximo** la gestión de los vehículos, así como de obtener **la información más completa y pertinente** posible durante el tiempo que duran estos procesos.

Con todo esto, la enseñanza calcula que el registro de entrada del vehículo se podrá reducir a un máximo de 15 minutos, mientras que el cliente recibirá una información más amplia sobre la avería del vehículo. Además, en el proceso de entrega, la factura incluirá un documento que le explicará en detalle las reparaciones de mayor importe económico, lo que repercutirá positivamente en la percepción de transparencia por parte del usuario.

FORMACIÓN NECESARIA. Para implantar todas estas medidas, el personal de los servicios oficiales Iveco participantes en esta experiencia piloto deberán recibir formación especializada. La marca espera

**ESPECIALIZACIÓN,
CALIDAD Y SERVICIO**

socios

**Avda. de la Astronomía, 12
28830 San Fernando de Henares (Madrid)
Tif: 91 710 05 73 - Fax: 91 796 81 09 - www.adr98.com**



El ahorro de tiempo en los talleres de V.I. es muy importante, porque afecta directamente a la productividad del vehículo.

que más de 370 empleados de los 12 concesionarios elegidos asistan a los cursos, lo que da una idea de la implicación del personal que requiere poner en marcha un programa de estas características.

Entre los principales beneficios del programa 3D se encuentra, sin duda alguna, la mejora de la imagen de la red de servicios oficiales en su conjunto. De hecho, la marca espera continuar con la expansión de este concepto en Portugal, primero, y en el resto de países de la región EMEA después.

Gracias a este tipo de iniciativas, las enseñanzas consiguen mejorar su percepción por parte de los

Al reducir los tiempos de entrega y recogida de vehículos, las redes consiguen mejorar su imagen ante sus clientes

clientes, lo que repercute positivamente en todos los integrantes que forman parte de la red. Al mismo tiempo, los centros ven aumentar la eficiencia en sus procesos, porque ahorran tiempo al introducir la tecnología y las nuevas técnicas de atención al cliente en dos puntos críticos de sus negocios, como son los procesos de recepción y entrega de los vehículos. ◀

Lechler evoluciona el proceso del pintado industrial!



Modulo Top level

Ciclo donde la apariencia estética es importante (ISOFAH HS)

Modulo Energy saving

Sin horno – secado al aire (LECHSYS o ISOFAH altamente reactivo)

Modulo Direct to metal/Fast process

Adherencia directa sobre metal con productos monocomponente

Modulo High ratio/Fast process

Máxima racionalidad productiva por la velocidad de ejecución, uso de materiales, prestaciones (H/H, único catalizador/diluyente)

Modulo Low impact

Ciclo completo a WB 2k (LECHSYS HYDRO)

Modulo Antigraffiti

Ciclo de protección agua contra los grafitis

Una serie infinita de combinaciones permiten que usted elija **el producto y el ciclo que mejor se adapte a cada necesidad**, planta de producción de ingeniería, económica.

Los Sistemas de Lechler **transforman el potencial en excepcional capacidad operacional** incrementando la eficiencia de su trabajo.

Lechler pone a disposición de los fabricantes, procesadores y reparadores los versátiles Sistemas Tintométricos de **Lechsys, Lechsys Hydro, Lechsys Effect y Isofan HS**, capaces de **mejorar los procesos de pintura**, responder a las **nuevas normativas** y **generar más ganancias**.



LECHLER
TECH

Wherever paint matters!