

# Redes internacionales

## La unión hace la fuerza

**Gran eficacia en la atención de incidencias de clientes y una imagen reconocida por los usuarios. Estas son las grandes ventajas de las redes internacionales de talleres para V.I. que, más allá de las promovidas por los constructores de vehículos, se conforman también en torno a marcas de neumáticos y grupos de distribuidores de recambios.**

**Un taller con múltiples sucursales** a lo largo de un continente o incluso de todo el mundo proyectará una imagen de eficacia que difícilmente pasará desapercibida para sus clientes.

Esto es lo que ocurre con las redes internacionales de reparación de vehículos industriales, cada vez más numerosas. A las habituales, promovidas por

los propios constructores de vehículos industriales, se suman cada vez con más fuerza otras redes multimarca promovidas por fabricantes de neumáticos. Incluso algunos grupos de distribuidores de recambios cuentan con sus propias enseñanzas especializadas en camión o estudian su creación. De este modo, bajo una misma enseña, un conductor en apuros puede conseguir en cualquier tramo de su camino una atención muy similar a la que recibiría en su propio punto de origen.



La red TruckForce de Goodyear soluciona incidencias en 140 minutos de media.

**Para que una red ofrezca una respuesta rápida ante cualquier incidencia en un camión debe contar con una gran capilaridad**

**RESPUESTA ÁGIL.** Para que un conductor de un vehículo industrial se sienta verdaderamente amparado por una red internacional, es importante que la enseña cuente con un servicio de respuesta rápida ante cualquier incidencia, sin importar si el vehículo se encuentra en una zona remota en la que resulte difícil encontrar asistencia en los alrededores.

### OBJETIVO, LAS FLOTAS

Las redes internacionales de reparación multimarca suelen tener como objetivo las flotas de camiones, unos clientes colectivos muy importantes para los talleres. En el caso de **TruckForce**, el servicio de **atención 24 horas** está vinculado al programa de **gestión de neumáticos FleetFirst**, que facilita a los talleres de toda la red acceso a los datos del vehículo y los servicios que aparecen vinculados al mismo. Algo similar ocurre con el programa **Total Tyre Services de Bridgestone**, que se ha renovado recientemente. Entre las ventajas que ofrece a las flotas se encuentra la **asistencia de una red paneuropea de talleres de Bridgestone**, que garantiza servicio de asistencia 24 horas y con la que en torno al **81% de los camiones** atendidos puede reanudar su marcha **en menos de tres horas**. Por su parte, el servicio **Conti Breakdown Service**, que forma parte de la oferta **Conti360° Fleet Services** de Continental para flotas, el fabricante incluso garantiza que, en caso de sufrir una avería relacionada con los neumáticos en Europa, sólo se producirá **una inmovilización máxima de entre tres y cuatro horas**, según el país. En caso contrario, el cliente recibirá una **compensación económica** de 100 euros.

En este sentido, la red TruckForce, promovida por Goodyear, estableció la media de tiempo invertido en solucionar una asistencia en carretera en Europa en 140 minutos durante 2014. Este período de tiempo incluye todo tipo de averías, tanto las que se producen en vías principales como en áreas más alejadas.

Para ofrecer este nivel de servicio es imprescindible contar con una gran capilaridad, que sólo puede aportarse si se cuenta con un buen número de puntos de reparación repartidos a lo largo y ancho de un territorio amplio. En el caso de TruckForce, esta enseña dispone de más de 2.000 talleres en 28 países, que atendieron más de 10.200 incidencias durante 2014.

El secreto de este trabajo en red reside, precisamente, en que la buena imagen que un servicio diligente



Continental garantiza la resolución de averías de neumáticos en Europa en un máximo de cuatro horas.

prestado cuando el conductor se siente más vulnerable, muy lejos de su casa, repercute también de manera positiva sobre los centros que tiene más a mano habitualmente, aunque éstos no hayan intervenido directamente en la solución de la incidencia.

Para conseguirlo, las redes de talleres disponen de servicios permanentes de atención al conductor. En el caso de TruckForce, cuenta con ServiceLine24h, un centro que recibe los avisos y gestiona las incidencias de principio a fin. Además, para facilitar el acceso del conductor a las asistencias, el servicio dispone de una página web optimizada para teléfonos móviles, que permite al conductor informar del problema

## Las redes de talleres internacionales especialistas en V.I. ofrecen servicios permanentes de atención al conductor

rápidamente. El GPS, por su parte, es un importante aliado del centro de control, ya que puede localizar correctamente un vehículo aunque el conductor no sepa dónde se encuentra.

**GARANTÍA SOBRE REPARACIÓN.** También los grupos de distribución de recambios internacionales disponen de sus propias redes europeas especializadas en vehículos industriales. Es el caso de Groupauto Union International y su enseña especializada Top Truck, que ofrece servicio de asistencia 24 horas en toda Europa.

Además, como valor añadido a su oferta de asistencia en este continente, Top Truck puso en marcha su Garantía Europea, dirigida a profesionales de transporte y responsables de flotas. Esta acción se concreta en que cualquier reparación que el cliente realice en cualquier punto de servicio en España estará garantizada en todos los establecimientos de la enseña en Europa.

La garantía incluye mano de obra y piezas, un motivo más para que los clientes acudan tranquilos a su taller habitual, ya que saben que la red responde sobre la reparación efectuada a nivel europeo.

El establecimiento de estas redes de asistencia, sin duda, repercute positivamente en la percepción por parte del cliente tanto de la marca promotora como de sus talleres asociados. ◀

www.europart.net

**EURO  
PART**



## Las ventajas de EUROPART

- La gama más completa de productos para camión, remolque, autocar y autobús
- Líder europeo en recambios, con 400.000 referencias
- Calidad alemana con estándar OE, probada en carreras (Homologado por FIA)
- Cobertura nacional con una red capilar de distribución
- Presencia en 27 países con socios distribuidores y filiales propias

