



Emilio González

director asociado
de TNS Área

emilio.gonzalez@tns-global.com

Clientes divididos entre el valor y el bajo coste

Cada tipo de taller ofrece unos valores diferenciales que atraen a conductores distintos. Los marquistas son elegidos porque generan más confianza, mientras que los independientes destacan por sus bajos precios y su cercanía. Por su parte, las cadenas de servicio rápido atraen por el ahorro de tiempo que suponen para el cliente.

El mercado de la posventa del automóvil se ha visto modificado en los últimos diez años por un significativo crecimiento y modernización del parque. Los conductores han cambiado sus hábitos respecto al coche, elevando la sensibilidad sobre los mantenimientos en un contexto social donde la "cultura de la seguridad" ha ganado terreno y con una normativa más exigente, a través de las obligaciones que representa la inspección técnica de vehículos.

Todos los canales de servicio posventa, principalmente redes oficiales marquistas, talleres

independientes y cadenas especializadas de servicio rápido, han respondido a estos cambios presentando un alto nivel de competitividad, aunque cada uno presenta perfiles distintos, de modo que los clientes les asignan rasgos diferenciales.

Las redes oficiales marquistas basan su espacio en el mercado en la confianza. La percepción del cliente les asigna el saber tecnológico más específico, procedente de la marca. Este canal presenta un alto nivel de cautividad en los períodos de garantía de los vehículos. Por eso, busca extender su relación con el cliente elevando estos períodos para reforzar la confianza y fidelizar.

Algunos conductores buscan un taller que les ahorre tiempo y les facilite la movilidad, mientras que otros prefieren un servicio más básico, pero con precios bajos

Por su parte, los talleres independientes presentan una opción de servicio transversal, orientada tanto a los mantenimientos como a la reparación de averías, competitiva en precios, con una gran densidad de puntos y con estructuras de servicio de pequeño tamaño. Todo ello configura su principal rasgo diferencial, que es la cercanía al cliente, desde la que es posible construir un vínculo sólido.

Por último, las cadenas de servicio rápido están centradas en las operaciones rápidas de mantenimiento y presentan precios competitivos. En la percepción del cliente, sus rasgos diferenciales son la especialización y la rapidez. Con ello resuelven con flexibilidad el problema del tiempo, un valor escaso de los consumidores modernos.

MERCADO POLARIZADO. En la posventa del automóvil, las expectativas de los clientes se están polarizando. Una parte de la demanda busca valor y otra se siente más atraída por propuestas muy competitivas en precio. Este es un escenario que se agudiza en un contexto de crisis económica.

Los conductores que buscan valor y un alto nivel de servicio son consumidores bien informados, individualistas, con poco tiempo y admiradores de lo diferente. Por todo ello, las propuestas que se dirigen a ellos deben estar conectadas a valores emergentes. El servicio posventa debe articular propuestas para ahorrar tiempo, como la recogida y devolución



Servicios como los coches de sustitución son adecuados para atraer a los conductores que conceden importancia a su tiempo.

del vehículo, el traslado del cliente desde el taller al domicilio o trabajo, los sistemas de priorización en la cita previa o el lavado del vehículo. Además, para garantizar su movilidad, es importante disponer de coches de sustitución o cortesía. Respecto a la seguridad, hay que desarrollar servicios como la asistencia en carretera o los contratos de mantenimiento.

Por otro lado, los clientes que buscan un servicio que cubra los aspectos básicos esperan del taller que su intervención en el vehículo se resuelva bien a la primera y que los plazos sean satisfactorios, pero su verdadero objetivo es comprar un servicio con un precio muy competitivo.

Para finalizar, conviene resaltar la importancia de bonificar la fidelidad del cliente para poder construir un vínculo sólido con él que garantice negocio en el tiempo. ◀