



Fernando López

director general adjunto
de GIPA

flopez@gipa-spain.com

Cada tipo de transportista tiene necesidades específicas

Los profesionales de la posventa especialistas en vehículos pesados deben tener en cuenta que los distintos tipos de transportistas tienen necesidades específicas, y muy diferentes, a la hora de abordar el mantenimiento y reparación de sus camiones. Por eso, cualquier estrategia que pretenda tener éxito en este mercado debe identificar a qué colectivos se dirige y ofrecerles soluciones a medida.

Para entender el comportamiento de la posventa especialista en vehículo industrial lo primero que nos debemos preguntar es: ¿el dueño de un camión trabajando como autónomo se comporta igual, frente al mantenimiento y reparación de su vehículo, que una flota de 200 camiones que tiene su propio taller interno y un responsable de posventa? Obviamente, ambos grupos tienen comportamientos bien diferenciados.

La mezcla en grupos de diferentes tipologías de perfiles, desde el punto de vista de posventa, nos

proporcionará datos y conclusiones nada relevantes y escasamente fiables para entender el mercado y tomar las decisiones correctas. Así pues, teniendo claro que la segmentación tradicional de vehículos no es la clave para analizar la posventa del vehículo industrial, el primer paso es tener presente qué grupos de segmentación son los que marcan los diferentes comportamientos dentro de la posventa.

Los cuatro grandes grupos con comportamientos diferenciados son:

- Autónomos y pequeñas empresas.
- Talleres integrados dentro de las flotas.



Más del 13% de los autónomos realiza por sí mismo alguna de las operaciones de mantenimiento de su vehículo.

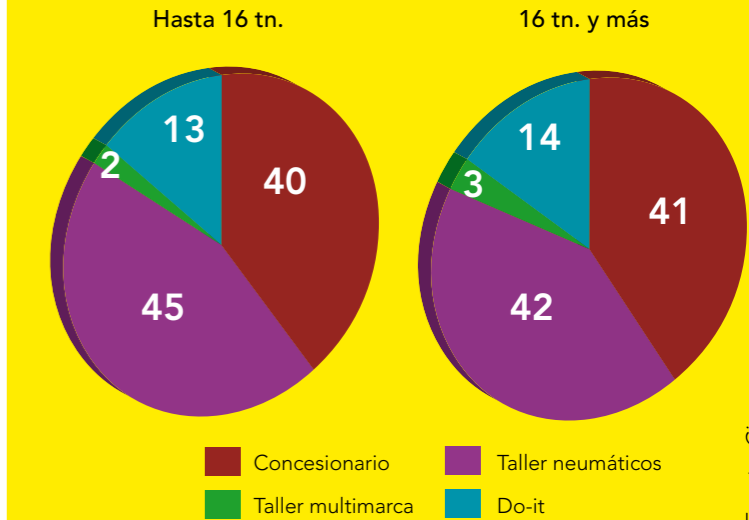
- Flotas (sin taller propio).
- Profesionales de la reparación (talleres independientes, neumáticos, concesionarios, agentes, recambistas, etc.).

Y como ejemplo de este tipo de comportamiento diferenciado pasaremos "muy de puntillas" sobre algunas de las variables que marcan un comportamiento diferenciado.

EDAD DEL PARQUE. En general, la edad del parque de vehículos en manos de transportistas autónomos es la más elevada, con una media en los camiones de 6,2 años y de 5,1 en las cabezas tractoras. En las flotas con taller, los vehículos más antiguos son del segmento de 3,5 a 6 tn. (6,4 años), seguidos de los de 16 tn. y más (4,3 años) y de los de 6 a 16 tn. (3,6 años).

La media de edad más joven se registra en las flotas sin taller propio, con 3,6 años de antigüedad. Aun así,

AUTÓNOMOS: REPARTO DE OPERACIONES POR CANALES



Fuente: Gipa.

Los transportistas autónomos realizan, como media, un 11% menos de kilómetros anuales que los vehículos en manos de flotas con taller

se aprecia la diferencia entre estas empresas, según el tamaño de la flota: las que mantienen entre 6 y 19 camiones registran una media de edad un poco más elevada (3,8), que se compensa con la de las flotas de 20 o más camiones (3,4).

KILOMETRAJE ANUAL. Los autónomos realizan, como media, un 11% menos de kilómetros anuales que los recorridos por los vehículos que están en manos de flotas con taller. Mientras que los autónomos realizan



Los autónomos recurren a los talleres multimarca, mientras que las flotas confían sus necesidades de mantenimiento al canal marquista

Las flotas con taller realizan una cuarta parte de las intervenciones sobre el vehículo en talleres externos.

de media unos 108.970 km./año, los vehículos de las flotas con taller realizan 122.200 km./año, situándose entre medias de estos las flotas sin taller, con un kilometraje medio de 112.160 km./año.

Los kilometrajes medios están muy influenciados por el mix de tipos de transportes que se realicen. En el grupo de autónomos, y en el segmento de vehículos de más de 16 tn., el transporte internacional representa el 20,2%, mientras que en las flotas con taller representa el 31%, lo que hace que el kilometraje medio sea superior en el grupo de las flotas con taller.

CONTROL DE GASTOS. El control y seguimiento del gasto en mantenimiento y reparación de los vehículos permite a los transportistas tener una visión clara de los costes de posventa de la herramienta de trabajo, el camión, y adecuar sus decisiones en consonancia con los datos recopilados.

En este sentido, podemos distinguir dos comportamientos totalmente diferenciados en el

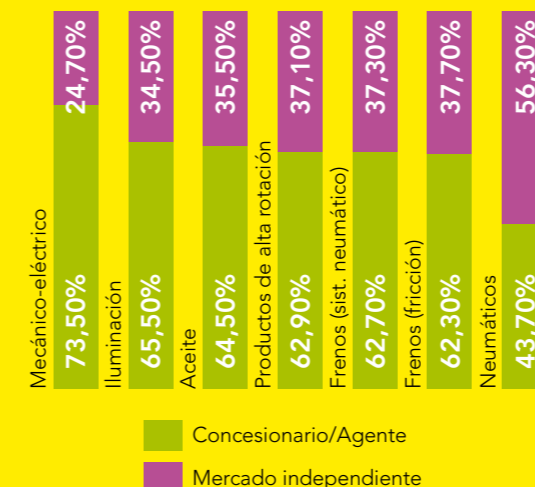
apartado de control-seguimiento. El 94,5% de las flotas con taller realiza un control sobre los aspectos de mantenimiento, mientras que entre los autónomos estamos en niveles del 60-79%, dependiendo del tonelaje del vehículo. En el segmento de flotas sin taller propio, tan sólo el 17% de las empresas cuenta con un programa específico para realizar el control y seguimiento de los costes de mantenimiento y reparación de sus vehículos.

REPARADOR DE CONFIANZA. También resulta relevante el análisis del lugar elegido para realizar el mantenimiento y reparación de los camiones. En este caso, se trata de grupos de vehículos con edades muy bajas, en los que el lugar elegido para realizar las distintas intervenciones necesarias depende de distintas variables, como la vigencia de la garantía del fabricante, la fiabilidad, la seguridad y la calidad de la intervención, así como la rapidez de la misma.

A la hora de elegir el reparador de confianza, la tendencia difiere en los distintos grupos. Así, los talleres multimarca tienen su principal fuente de clientes en los transportistas autónomos, que los

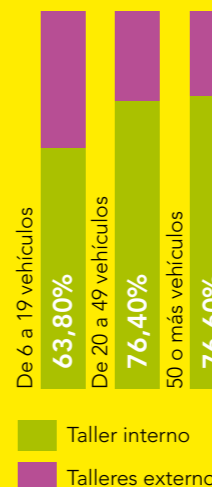
FLOTAS SIN TALLER: LUGAR DE REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES

Tipo de operación

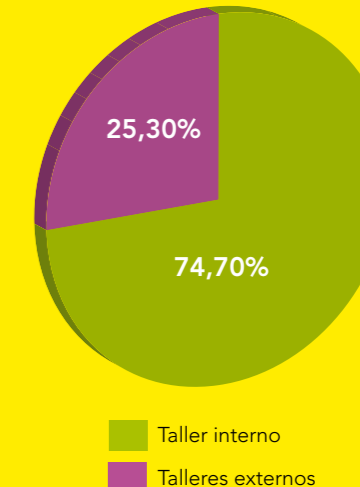


FLOTAS CON TALLER: REPARTO DE INTERVENCIONES

Tamaño flota



Media



Fuente: Gipa.

eligen como establecimientos preferenciales a la hora de realizar cualquier tipo de intervención sobre sus vehículos. En cambio, las flotas -tengan o no taller propio- tienden a dirigirse al canal marquista cuando necesitan realizar cualquier mantenimiento o reparación fuera de sus instalaciones.

Por otro lado, no hay que olvidar que el canal independiente también cuenta con una importante oportunidad de negocio en la venta de piezas de recambio para su uso en los talleres internos de las flotas.

CONCLUSIÓN. En resumen, y visto de manera muy rápida, el comportamiento frente al mantenimiento y reparación de vehículos industriales (camiones, cabezas tractoras y plataformas) está íntimamente ligado al perfil de usuario, registrándose diferencias sustanciales en la manera y la elección de los lugares de prestación.

Todo esto nos indica que hablar en términos genéricos del mercado de la posventa genera errores y que únicamente hablando de cada grupo y haciendo comparaciones entre los diferentes grupos se puede tener una visión real del comportamiento complejo de la posventa del vehículo industrial.

Por tanto las acciones y estrategias deben ser pensadas y dirigidas a cada grupo para así poder llegar a satisfacer sus necesidades específicas. Pensar en la posventa de vehículo industrial como un todo sólo nos llevará a errores, ya que ese todo procede de la mezcla de universos, comportamientos, necesidades y actuaciones muy distintas; y cada una de estas realidades proporciona oportunidades de negocio que hay que saber identificar, medir y atacar. ◀