

Grandes talleres para grandes clientes



Interior del taller de Metratir en Seseña (Toledo).

No son muy numerosos, pero todas sus cifras son espectaculares. Se trata de los talleres especializados en flotas, unos establecimientos que ocupan instalaciones inmensas y que cuentan con varias peculiaridades, ya que trabajan con una gran cantidad de vehículos, especialmente en el apartado de carrocería.

Las instalaciones de Metratir en Seseña (Toledo) o cualquiera de los ocho centros que Grupo Toquero posee en la Península Ibérica son ejemplos de grandes talleres especializados en flotas, unos establecimientos que presentan una manera de trabajar adaptada a las exigencias de sus clientes, generalmente empresas que mueven una gran cantidad de vehículos.

Los que más demandan sus servicios son los constructores de vehículos, que suelen derivar a sus instalaciones aquellos procedentes del sector de rent-a-car: se trata de coches que les devuelven las empresas de alquiler una vez cumplido su ciclo de utilización -unos seis meses-, se reacondicionan en el taller y, posteriormente, se ponen a la venta o se destinan de nuevo a alquiler. También les envían sus vehículos de flotas para empleados o pruebas para prensa.

En la zona de taller, es necesario emplear a unas 70 personas, que se ocuparán de todas las áreas de reparación, limpieza del vehículo e, incluso, control de calidad

Los constructores de vehículos también suelen requerir otros servicios, como la preparación de vehículos nuevos para entregar al cliente y la de vehículos de ocasión. Otros clientes que también se sirven preferentemente de estos grandes talleres son las empresas de renting o las propias empresas dedicadas al rent-a-car.



Instalaciones de Europark Madrid, centro del Grupo Toquero en San Fernando de Henares (Madrid).

Los grandes talleres, en algunos casos, completan su negocio con la atención a clientes particulares, que suelen encontrar en estas empresas una atención integral multimarca para sus vehículos.

PRINCIPALES SERVICIOS. Los grandes clientes demandan servicios a su medida. Por eso, estos grandes talleres cuentan con capacidad para reparar un buen volumen de vehículos -entre las 800 y las 1.200 unidades al mes -, junto a grandes superficies de terreno dedicadas a estocaje de automóviles.

Esto se debe a que, además de necesitar un lugar en el que los vehículos puedan ser depositados en espera de su reparación, estas empresas requieren que sus automóviles sean almacenados en algún



Estos talleres ofrecen a sus clientes paquetes que suponen un servicio integral de transporte, reparación y almacenaje de vehículos

Vista parcial del interior del taller de carrocería de Europark Madrid.

lugar antes de ser trasladados a su destino definitivo como, por ejemplo, una empresa de rent-a-car o un concesionario determinado.

Precisamente estas necesidades entroncan con la tercera característica más importante de estos grandes talleres: un potente servicio de logística que les permita tanto traer las flotas de vehículos de sus clientes a sus propias instalaciones, como entregarlos una vez terminados en el lugar indicado por su cliente. Para ello, destinan grandes flotas de camiones, capaces de cubrir grandes distancias transportando varios vehículos a la vez.

La conjunción de estos tres servicios principales da lugar a paquetes de servicios que estas empresas ofrecen a sus clientes, de tal manera que recibirán un servicio integral de transporte, reparación y almacenaje de vehículos.

INSTALACIONES. Si quiere alcanzar el volumen de reparación necesario para trabajar con grandes clientes, un taller especializado en flotas necesita entre ocho y diez cabinas de pintura y cerca de 40 puestos de reparación, contando los destinados a preparación, bancadas o varillas, entre otros, además de puentes y túneles de lavado. La superficie que ocupan estos talleres oscila entre los 6.000 y los 8.000 metros cuadrados, según el establecimiento.

Sus campas cuentan con capacidad para almacenar miles de vehículos, aunque el número dependerá del tipo de clientes que atienda la empresa, de sus necesidades de estocaje y de la centralización o descentralización de sus instalaciones, es decir, si cuentan con un solo centro en el que atienden a todos los vehículos o varias instalaciones ubicadas en distintos puntos del país. Por este motivo, puede oscilar entre los 4.000 y los 20.000 boxes para vehículos en una misma sede.

PREDOMINIO DE LOS TURISMOS

En el **mercado** sobre el que operan los talleres especialistas en flotas de vehículos suele predominar **el turismo**, por lo que la **gran mayoría** de vehículos que atienden estos establecimientos pertenece a este segmento. No obstante, **las furgonetas** están adquiriendo protagonismo, ya que su **demand**a en el mercado del **rent-a-car** es cada vez más importante. Estos talleres también suelen recibir **camiones**, aunque en menor medida.

En la zona de taller, es necesario emplear a unas 70 personas, que se ocuparán de todas las áreas de reparación, limpieza del vehículo e, incluso, control de calidad, un aspecto muy importante en el trabajo de este tipo de talleres, que examinan minuciosamente cada coche una vez terminado, para poder entregarlo sin un solo fallo.

MÉTODOS DE TRABAJO. La mayor parte de los trabajos que se realizan en los talleres especializados en grandes flotas es de reparación rápida y no exige un gran número de horas de trabajo por vehículo. Esto se debe al tipo de automóviles que reciben, ya que estos no suelen presentar golpes fuertes de chapa.

Otra razón radica en la propia lógica del negocio: estos talleres trabajan por volumen de vehículos atendidos en un número de horas determinado, buscando la rentabilidad de sus grandes instalaciones y numerosa mano de obra. La mejor manera de conseguirlo radica, precisamente, en la ejecución de trabajos lo más rápidamente posible.

Las enormes dimensiones que manejan estas empresas también requieren grandes esfuerzos en organización y sistematización de sus procesos, con el fin de extraer la mayor rentabilidad posible al trabajo. Entre otras



Túnel de control de calidad de Metrator.

cuestiones, esta práctica les ayuda a combatir los problemáticos picos de trabajo que, en su caso, son mucho más acusados que en talleres convencionales.

La formación es otro apartado que adquiere una dimensión especial en este tipo de talleres. Además de preparar a sus empleados para utilizar las técnicas de reparación más modernas, este apartado permite a la empresa extraer la mayor productividad posible de sus empleados, clave para la rentabilidad del negocio.

Por eso, estas empresas desarrollan sus propios planes de formación, adaptados a sus procesos de trabajo e, incluso, a las carencias observadas en el personal a través de constantes evaluaciones que permiten detectar, por ejemplo, si un profesional deja motas o descuelga la pintura, y por qué razones lo hace.

En definitiva, se trata de ofrecer un servicio lo más rápido posible con un nivel de calidad muy elevado. Todo un reto que los grandes talleres afrontan con soluciones a la medida de sus grandes clientes. ◀