



Carmelo J. Pinto

director general
de Grupo Serca

Cómo transmitir una buena imagen del taller

De la imagen del taller puede depender que el usuario final se decida a acudir a un establecimiento o a otro. La correcta atención al cliente y el cuidado de los detalles son esenciales para transmitir la mejor imagen del negocio.

Como taller, no debemos olvidarnos nunca del cliente final, sobre todo en el aspecto de la imagen, porque es cierto que más vale una imagen que mil palabras. ¿Qué hombre o mujer no va con un buen traje o vestido adecuados para asistir a una boda, convención, congreso o una reunión importante?

¿Qué empresa que se precie de estar en el mercado no dispone de una imagen adecuada a sus necesidades? Nuestros instintos se mueven principalmente por lo que vemos, posteriormente por lo que transmitimos y lo que hacemos, pero de entrada la imagen es la más útil.

El taller no debe olvidar que el usuario es el que decide si quiere realizar sus reparaciones o el mantenimiento de su vehículo en un taller u otro, y sus decisiones van directamente relacionadas con la imagen que transmite el taller.

El taller debe tener muy en cuenta cuáles son sus potenciales clientes. En este sentido, es importante recordar que el censo de mujeres va adquiriendo cada vez más importancia respecto al total, aumentando cada año en mayor proporción que el de hombres. De esta forma, el crecimiento del censo de hombres en los últimos diez años ha sido de un 15%, mientras que el de mujeres ha sido de un 43%.



Además, más de la mitad de los conductores, un 52,6% tiene una edad comprendida entre 25 y 44 años (edades en las que el conductor hace más kilómetros); en las mujeres, este porcentaje es más elevado, ya que se acerca al 60%, mientras que, en los varones, el porcentaje es inferior al 47%. Y, ¿en qué se fijan la mujer y muchos de los hombres actuales? Pues, de entrada, evidentemente, en la imagen del taller.

¿CÓMO TRANSMITIR TODO ESTO? Para transmitir una imagen correcta de nuestro taller, no basta sólo con tener el taller pintado y limpio, sino que debemos realizar unos procedimientos de actuación como los que sigue nuestra red de SPG Talleres, que son los siguientes:

- Buena atención al cliente.
- Correcta recepción del vehículo.
- Perfecta entrega del vehículo.
- Formación de los operarios.
- Desarrollo de un buen programa de gestión para el taller.
- Seguimiento de las acciones de marketing.

Asimismo, en cuanto a la imagen del taller, hay ciertos elementos muy importantes, que siempre deben ser tenidos en cuenta:

El taller debe tener muy en cuenta cuáles son sus potenciales clientes: el censo de mujeres ha crecido un 43% en los últimos diez años



La atención y la adecuada recepción del vehículo en el taller son los primeros pasos para transmitir una buena imagen al usuario.

- Señalizadores de secciones correctamente instalados.
- Placas informativas de servicio convenientemente colocadas.
- Los operarios y responsables del taller han de estar perfectamente uniformados.
- El utillaje de reparación debe estar completamente limpio y ordenado.
- El equipamiento del taller debe ser periódicamente revisado (engrasados, calibrados etc.)
- El taller debe disponer del kit de soporte de material de protección instalado según instrucciones y en la zona de recepción del mismo.
- Otros detalles, como protectores de aletas y capós imantados, etc.
- Y, por supuesto, el cumplimiento del reglamento medioambiental. ◀