



Fernando Tejero

director comercial del área
de Fabricantes de Audatex

fernando_tejero@audatex.es

Presupuesto por escrito para el cliente del taller

Muchos de los problemas diarios de los talleres con sus clientes están relacionados con el presupuesto de la reparación, o mejor dicho, con la ausencia del mismo. Realizar y entregar un presupuesto por escrito lleva sólo unos minutos, pero puede ahorrar muchos conflictos al taller.

Suelo leer en distintas publicaciones del sector del automóvil artículos, todos muy interesantes, sobre asuntos varios que afectan a los talleres reparadores y, no es ninguna sorpresa, todos tienen un denominador común: la falta de presupuesto de la reparación.

Son artículos sobre la fidelización a través de la satisfacción de los clientes, algo que en teoría parece obvio y que todo el mundo parece tener claro, pero que en la práctica y en el día a día resulta complicado conseguir. Al hilo de esto, recuerdo una frase que acabo de leer en el



despacho de un responsable de zona de un fabricante de automóviles: "La calidad determina la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las expectativas de nuestros clientes. Es una magnitud dinámica".

También he leído artículos que hablan de la importancia de transmitir una buena imagen a nuestros clientes, desde que receptionamos el vehículo hasta que lo entregamos.

Uno de ellos incide en la mejora de la competitividad con el uso de las nuevas tecnologías, otro enumera las tres prácticas del taller para evitar conflictos en reparaciones donde intervienen compañías de seguros,

El taller dispone de herramientas electrónicas de valoración que le permiten realizar un completo, preciso y detallado presupuesto en menos de quince minutos

que son las siguientes: realizar una valoración previa de los daños del vehículo, no firmar una hoja en blanco al perito, y no iniciar una reparación sin el compromiso de pago ni la peritación de la aseguradora. Por último, otro artículo muy rotundo afirma que la falta de presupuesto es la primera causa de reclamaciones en los talleres.

Como he comentado al principio, la no realización de un presupuesto por escrito es el origen de muchos de los problemas que reflejan estos artículos. Como cliente, cuando acudo al taller, me creo unas expectativas que, en la medida en que queden satisfechas, determinarán para mí la calidad de esa reparación. Si, cuando llego al taller, lo primero que escucho es: "Escriba aquí de su puño y letra que renuncia al presupuesto" o "Firme aquí, donde dice que renuncia al presupuesto", empezamos mal, muy mal.

Puede ocurrir que otros factores, de los que suman o restan en el cómputo global de la intervención sobre mi vehículo, sean satisfactorios, y el resultado final arroje una buena calidad de la reparación. Pero ésta no será óptima, ya que no habrá colmado todas mis expectativas. No habrá conseguido fidelizarme.

No entiendo el motivo de no realizar un presupuesto previo. Hoy en día, dentro de las nuevas tecnologías, hay herramientas electrónicas de valoración que nos



La entrega de un presupuesto por escrito al cliente puede ahorrar muchos problemas al taller.

permiten realizar un completo, preciso y detallado presupuesto en menos de quince minutos. Aunque no es una cuestión de tiempo. Al estar integradas estas herramientas de valoración con los sistemas de gestión del taller, vamos a sacar mucho rendimiento a ese tiempo invertido en la confección del presupuesto, ya que nos permitirá agilizar los procesos y ser más competitivos. Además, es una forma inmejorable de transmitir al cliente confianza y buena imagen.

Adicionalmente, la valoración de daños, previa al presupuesto, nos evitará conflictos con las compañías aseguradoras y nos posibilitará negociar con el perito en igualdad de condiciones. Por último, conseguiremos evitar algo que por ser obvio puede parecer estúpido, pero no lo es: evitaremos las reclamaciones por omisión de presupuesto cuando las cosas no salen bien. ◀