

¡Toc, toc! El taller llama a su puerta

La recogida y entrega de vehículos a domicilio cuenta cada vez con más adeptos entre los talleres de reparación. Se trata de un importante valor añadido a su trabajo que facilita las cosas a un cliente al que cada vez le falta más tiempo para llevar su coche al taller.

El cliente del taller encuentra cada vez menos huecos para llevar su vehículo a efectuar las revisiones y puede prescindir durante menos tiempo de su vehículo mientras éste permanece en un centro de reparación.

El tiempo es oro, cada vez más, y los usuarios de los servicios de reparación de automóviles no escapan

a esta máxima: especialmente en las grandes ciudades, en las que se pierde mucho tiempo en los desplazamientos cotidianos, los minutos están contados para cumplir con las obligaciones, la vida familiar y el ocio. Por eso, llevar el coche al taller supone cada vez una molestia mayor.

Si sumamos a esta realidad el hecho de que cada vez se depende más del coche en los desplazamientos,

entre otras razones, porque cada vez se vive más lejos de los centros de trabajo, el resultado es que prescindir de él aunque sea un solo día se convierte en un problema.

Muchos talleres en España se han dado cuenta de esta circunstancia y, preocupados por ofrecer el mejor servicio a sus clientes, han tomado cartas en el asunto poniendo a su disposición la posibilidad de recoger y entregar su vehículo en el lugar que indiquen.

Este servicio, cada vez más extendido en España, proporciona al cliente ventajas evidentes, entre las que se encuentra la posibilidad de irse a trabajar por la mañana y encontrarse el vehículo listo al terminar su jornada laboral para regresar a su domicilio. De esta

manera, se rompe la sensación de "pereza" causada por el hecho de llevar el vehículo al taller.

También se trata de un importante valor añadido que muchas compañías de renting exigen a los talleres con los que trabajan: estas empresas basan su negocio en la dotación de movilidad a sus clientes. Por ello, buscan que las interrupciones de esta movilidad sean las mínimas posibles y piden, incluso, que este servicio se pueda complementar con otro adicional de vehículo de sustitución.

Al sumar el vehículo de sustitución al servicio de recogida y entrega del automóvil que hay que reparar o mantener, la movilidad del cliente, cada



El cliente cada vez puede prescindir durante menos tiempo de su vehículo mientras éste permanece en un centro de reparación

La recogida de vehículos a domicilio, cada vez más extendida en todo tipo de talleres.

Se puede externalizar este servicio para evitar desplazar al propio personal del taller hasta donde se encuentra el vehículo

vez más dependiente de su coche, apenas se ve afectada. De esta manera, su percepción sobre el mantenimiento y la reparación de su vehículo es mucho más positiva, al eliminar uno de los mayores obstáculos a la hora de plantearse llevar el coche al taller: invertir parte de su escaso tiempo en el desplazamiento necesario y prescindir de un vehículo privado mientras duren las labores de reparación o mantenimiento.



Catalunya Motor, concesionario oficial Seat en Barcelona, gestiona el servicio a través de una empresa de chóferes.



Folleto promocional del servicio de recogida a domicilio de la red de Servicios Autorizados Seat.

DESDE UN TALLER DE BARRIO... Son muchos y muy distintos los talleres que disponen de este servicio de recogida de vehículos en España. Por ejemplo, Talleres Otto, un establecimiento independiente ubicado en Barcelona, ofrece este servicio de manera gratuita a sus clientes desde hace 15 años. Según su responsable, Alberto Gordo, se trata de una empresa que siempre ha estado preocupada por ofrecer un servicio esmerado a sus clientes, por eso no duda en ir a buscar sus vehículos si así lo necesitan.

La manera de proceder en este servicio por parte de Talleres Otto es muy sencilla: casi todos los vehículos que atiende proceden de su barrio, por lo que normalmente el personal del taller se acerca a pie al lugar donde está estacionado el vehículo para llevárselo. Si se encuentra un poco más lejos, los

operarios se trasladan en moto y la dejan aparcada para recogerla una vez el vehículo esté listo.

Según Alberto Gordo, este tipo de detalles constituye un arma de fidelización para su negocio, ya que no supone una gran molestia para el taller y sí una importante comodidad para sus clientes.

... HASTA UNA RED DE CONCESIONARIOS. La red de Servicios Autorizados Seat también ofrece a sus clientes un servicio de recogida y entrega de vehículos a domicilio. La manera de prestarlo y su coste depende, eso sí, de cada uno de sus concesionarios, que lo gestiona según considere conveniente.

El concesionario Catalunya Motor ofrece este servicio como opción a sus clientes. Lo novedoso de su

gestión es que la realiza a través de una empresa de chóferes, es decir, externaliza el servicio de recogida y entrega de vehículos que ofrece a sus clientes. Joaquín Nuez, de este establecimiento, explica que, gracias a esta externalización, Catalunya Motor puede prestar este servicio sin necesidad de movilizar a su propio personal, que puede continuar dedicándose a sus labores cotidianas.

El perfil del cliente que demanda en mayor medida estos servicios a Catalunya Motor es el de un profesional con poco tiempo para atender las necesidades de su vehículo. Pero, según explica Joaquín Nuez, sobre todo se trata de clientes de empresas de renting que no pueden perder ni un minuto de su jornada.

En Catalunya Motor también esperan ofrecer en un futuro la posibilidad de llevar el vehículo a pasar la ITV

Actualmente, Catalunya Motor ofrece a sus clientes este servicio por 46 euros, aunque está llevando a cabo negociaciones con la empresa que le proporciona los chóferes, que seguramente desembocarán en una rebaja del precio para el usuario.

En Catalunya Motor también esperan poder ofrecer en un futuro a sus clientes la posibilidad de llevar su vehículo a pasar la ITV como un valor añadido más. Todo ello para que sus clientes ganen en comodidad y satisfacción. ◀