

El nuevo look de la red Citroën



¿Te imaginas la recepción del taller dentro de la zona de exposición del concesionario? No es ninguna fantasía. Garage Andreu, en Girona, lo ha hecho posible. Es el concesionario más grande de la provincia y la instalación piloto en la implantación de la nueva imagen de la red Citroën. Cambios estéticos acompañados de un impulso en los servicios de posventa de la marca.

En febrero de 2009 Citroën presentaba su nueva imagen de marca, con una remodelación de su logotipo y de sus colores corporativos. El avance iba mucho más allá de una mera cuestión cosmética, al unirlo con una transformación profunda de su red internacional de puntos de venta, que la marca define como espacios de presentación, acogida, venta y reparación.

La arquitectura de sus concesionarios quedaba así definida por unos parámetros vinculantes para toda la red, con independencia del tamaño o la ubicación de los centros y de si se trataba de instalaciones nuevas o de adaptación de las que ya estaban en funcionamiento. En el interior de los concesionarios Citroën, todo el recorrido tenía que orientar al cliente, de manera natural, hacia los servicios ofrecidos.

GARAJE ANDREU, CENTRO PILOTO. La oportunidad de plasmar desde el principio este nuevo concepto surgió con el proyecto de Garage Andreu, el cuarto concesionario más antiguo de Citroën en España, de ampliar su negocio con nuevas instalaciones en Girona. Se convertía así en el centro piloto para la implantación práctica de la nueva imagen de la marca. El resultado, un impresionante edificio, de casi 8.000 metros cuadrados, en el que predominan la luz y los colores blanco, rojo, negro y gris cromado, nueva señal de identidad de la marca del doble chevron.

Dentro del centro, el cambio es todavía mayor. Los procesos han variado completamente; el taller se extiende por dos plantas, comunicadas entre sí por rampas por donde circulan los vehículos; se aplica una logística innovadora y el movimiento de los



La recepción para clientes del taller, en el interior de la exposición de Garage Andreu, concesionario Citroën en Girona.

Garaje Andreu es pionero del Citroën Service Racing, un nuevo concepto de servicio rápido que exige reserva con cita previa

coches queda en manos de dos 'pisters', que los conducen por toda la instalación, desde la recepción a la entrega final al cliente. El objetivo, que todos los operarios del taller estén el máximo de horas produciendo, eliminando tiempos improductivos.

La recepción de mecánica se encuentra dentro de la exposición de vehículo nuevo. Es la novedad y el

LOS 'IMPRESINDIBLES' DE LA POSVENTA CITROËN

El compromiso de Citroën con sus clientes en el ámbito de la posventa se ha traducido en nueve directrices a seguir por los concesionarios de la marca. Las denomina los "imprescindibles". Son las siguientes:

- 1 Recibir a los clientes a la hora de cita acordada
- 2 Poner y retirar los elementos de protección del vehículo en presencia del cliente
- 3 Realizar un examen completo al vehículo delante del cliente
- 4 Informarle de la naturaleza de los trabajos y entregarle una estimación del precio
- 5 Anunciar un plazo fiable e informar al cliente de todo cambio relativo a la intervención
- 6 Garantizar la calidad de los trabajos realizados
- 7 Explicar los trabajos realizados y la factura
- 8 Aconsejarle sobre el futuro mantenimiento del vehículo y sobre los eventuales trabajos previstos
- 9 Ponerse en contacto con el cliente como máximo diez días después de su paso por el taller para verificar su nivel de satisfacción

En el concesionario, la zona de recepción para clientes del taller está dentro del área de exposición de vehículos

cambio más evidente. Justo delante de esta zona, visible a través de un amplio acceso acristalado, se encuentra el área de servicio rápido (Citroën Express), tanto de mecánica como de carrocería. Los coches que acceden al taller de Garaje Andreu se separan por carriles diferentes (uno de mecánica,



Área de recepción y entrega de vehículos en el taller.

otro para chapa y pintura) para llegar a la segunda planta, donde se realizan las intervenciones más complejas. En el caso de acudir para operaciones de mantenimiento, los vehículos pueden entrar desde portones exteriores que recuerdan, por tamaño, a los de los centros logísticos.

NUEVO SERVICIO RÁPIDO. Garaje Andreu es también pionero en la implantación (todavía en fase experimental) de un nuevo concepto de servicio rápido, que exige reserva con cita previa. Es el Citroën Service Racing. En menos de una hora, el trabajo tiene que estar acabado. Para ello dos mecánicos trabajan casi simultáneamente en el mismo coche.

En el diseño del taller y la implantación de los procedimientos de trabajo se tuvo muy en cuenta conseguir que las instalaciones de posventa fueran muy operativas; de ahí que el cliente no pase nunca a la zona de trabajo y que los operarios puedan trabajar con comodidad. Además, todo el personal productivo del taller cobra variable, una política de retribución pensada para aumentar la rentabilidad del negocio. ◀

automechanika

La Feria Líder Mundial para la Industria del Automóvil

Del 14 al 19-9-2010, Frankfurt am Main

Aquí se reúne todo el mundo.

Sumérjase en la metrópoli de la movilidad y descubra las novedades en los sectores de equipamiento de talleres, comercio de piezas, accesorios del automóvil e instalaciones de gasolineras y lavado de automóviles.

En 2010, Frankfurt sigue siendo el motor para las innovaciones y los desarrollos del mañana.

Vía online, su viaje puede empezar hoy mismo navegando por los mundos de los productos de Automechanika. Solicite sus entradas vía online en www.automechanika.com

Messe Frankfurt
Delegación Oficial para España y Andorra
Tel. 91 533 76 45
info@spain.messefrankfurt.com