

Talleres de carrocería para grupos de concesionarios

Son talleres independientes pero con espíritu marquista, al centralizar la reparación de carrocería de distintos concesionarios de un mismo grupo. La concentración de la actividad de chapa y pintura en una única instalación ofrece sinergias indudables y beneficios para los clientes. Los ejemplos son cada día más abundantes.

Grupo de concesionarios abre taller multimarca de generosas dimensiones para ofrecer servicio centralizado de reparación de carrocería de diferentes marcas. Una tendencia habitual con la que integrantes de las redes oficiales canalizan y optimizan su propuesta de chapa y pintura para sus clientes. ¿Por qué tener en cada concesionario de un propietario un taller o un área dentro del mismo destinado

a carrocería? Contar con uno específico aporta ventajas inmediatas en términos de productividad, comodidad para los operarios y desarrollo de una imagen y una denominación particular como taller de carrocería ante grandes operadores (empresas de renting y compañías de seguros).

Un caso muy reciente, que confirma esta tendencia, es el de CIX (Centre Integral Xapa). Ubicado en la zona de Balaguer, en Lleida, abrió en febrero



Vista interior del taller de Centre Integral Xapa (CIX), en Vallfogona de Balaguer (Lleida).

Disponer de talleres grandes sólo de carrocería, con capacidad casi ilimitada y flexibilidad, explica la apuesta de muchos concesionarios por este concepto

cuatro operarios polivalentes y dos personas más en la oficina (una de ellas, el gerente de CIX, José María Roiges). La inversión realizada, estimada en unos 550.000 euros, queda reflejada en un taller de dimensiones contenidas (1.500 metros cuadrados), que espera reparar una media de cien vehículos al mes. De momento, la mayoría de sus clientes (el 90%) procede de los concesionarios mencionados.

El taller se ha dado a conocer mediante publicidad en una revista gratuita comarcal y buzoneo de un díptico. Curiosamente, explica José María Roiges, lo que más está costando es conseguir la adhesión de las compañías de seguros y que nombren a CIX taller colaborador, tal y como sucedía en el punto de servicio de chapa y pintura de Opel.

CENAX, CHAPA Y PINTURA. También en Lleida, pero en este caso en la capital, funciona Cenax, el taller de carrocería del Grupo Nayox, propietario de concesiones de las marcas Audi, Volkswagen, Mercedes, Toyota, Seat, Honda y Skoda. Se trata de un centro de mayor tamaño (5.000 metros cuadrados), que se ocupa sólo de siniestros y ofrece también un servicio de reparación para partes de mecánica afectadas por los mismos. La plantilla se compone de nueve chapistas y nueve pintores, tres mecánicos más cuatro asesores de servicio, un jefe de taller, un

de 2011 sus nuevas instalaciones, con una fachada muy llamativa y un interior diáfano que destaca por su luminosidad. Nada que ver con los talleres de carrocería para las marcas Renault y Opel con los que contaban con anterioridad sus respectivos concesionarios (J. Pla y Badimóvil). Con la apertura de este centro, además, canaliza las reparaciones de carrocería de las concesiones Badiauto Motor (Audi-VW, Ford y Nissan) y Badimobil (Opel), todas ubicadas en su zona de influencia.

La transformación ha sido total, no sólo en el equipamiento, sino también en los procesos. Cabinas de pintura de acero inoxidable, grupo de aspiración 'empotrado' entre el techo y las propias cabinas y el cambio en la marca de pintura utilizada (de Ixell a Standex) han supuesto una profunda modificación en el quehacer diario de la plantilla, integrada por

responsable técnico, uno de control de calidad, dos administrativos y un gerente.

El Grupo Nayox cuenta también con correduría propia de seguros y un centro de venta de vehículos usados. De esta forma, su taller Cenax forma parte de una estrategia de servicio integral, que incluye en el taller la restauración de plásticos, tapicerías y llantas. Especialmente significativa dentro de las instalaciones resulta la zona cerrada y con sistema de aspiración independiente para la reparación de carrocerías de aluminio de coches Audi y Mercedes.

Con esta infraestructura, cualquier detalle suma. Por ejemplo, los 45 vehículos de cortesía gratuitos que pone a disposición de los clientes u otro tipo de transporte alternativo, como el taxi. El taller Cenax cumplirá en octubre de 2011 su primer lustro con una frecuencia de 70 entradas semanales (unas 4.000 al año). Y un dato curioso: no está concertado con



Fachada y acceso a CIX.

ninguna compañía de seguros. En cada proceso de la reparación se efectúa un control de calidad, indica Antonio Albejano, su gerente.

Para el Grupo Nayox, contar con un taller de estas características representa más y mejor servicio y una mejor imagen y atención para los clientes. Como en el caso de CIX, su clientela procede de sus concesionarios en su mayoría y está continuamente informada de promociones. Cualquier soporte es empleado: radio, SMS (envían una media de 1.000 al mes), mailing postal, e-newsletter y también redes sociales.

EL EJEMPLO DE PLANXACAR. Centro especializado en reparación de carrocería y pintura de automóviles es también Planxacar, perteneciente al grupo Vallescar Holding. Más de 2.000 metros cuadrados de instalaciones en Terrasa (Barcelona) para las marcas Peugeot, Opel, Honda, Toyota, Kia, Lexus, Chevrolet, Dodge, Jeep y Chrysler, hacen de este taller una lógica referencia multimarca en la comarca catalana del Vallés. Con una media de 150 intervenciones mensuales y 10 operarios, Planxacar en un centro concebido para reparar grandes siniestros.

El coche de cortesía es gratuito, "siempre que se tenga compromiso de pago por parte de la aseguradora", matizan desde la empresa, y el taller financia las reparaciones a través de Fincosum. A diferencia de Cenax, Planxacar ostenta la condición de Taller Calidad Axa, Taller Distinguido Mapfre y Taller Colaborador Pelayo, es decir, acuerdos estables con aseguradoras. Mantiene además otras vinculaciones con empresas de renting como Lease Plan y ALD.

CARROCERÍA EN GRUPO QUADIS. Un centro para muchos concesionarios da mucho más de sí en términos de economías de escala y optimización de procesos que varios separados. Este argumento justifica desde sus inicios la existencia de CRC (Central

Área de recepción de vehículos en Cenax (Lleida).



Reparació Carrosseries), la 'marca' de chapa y pintura del Grupo Quadis. Sus dos talleres multimarca (Barcelona, Cabrera de Mar) dan servicio a 40 concesionarios de las marcas Mercedes, Audi, Volkswagen, Nissan, Land Rover, Chrysler, Ferrari, Maserati y Aston Martin, pero también a clientes particulares que se acercan a sus instalaciones con vehículos de cualquier fabricante. Además, Quadis cuenta con otro taller exclusivo de carrocería en Barcelona, pero sólo para la marca Mercedes (Serviplanxa).

La magnitud de la empresa queda plasmada en datos como una superficie total de 15.000 metros cuadrados, una plantilla de 130 personas y 12.000 reparaciones al año. Una fuerza laboral tan numerosa hace posible elegir a quién le asignas cada reparación en función de sus habilidades, lo que permite obtener el máximo rendimiento de una plantilla heterogénea. CRC mantiene acuerdos con todas las aseguradoras y señala que, con esta organización, no tiene nunca listas de espera. Todas las peritaciones se realizan siempre al día siguiente de la recepción del vehículo.

Un taller específico para atender la reparación de carrocería de varios concesionarios aporta ventajas en términos de productividad, comodidad para los operarios e imagen

El éxito del concepto desarrollado por CRC obedece a determinadas claves, señalan sus responsables: profesionalidad, mucha velocidad y un servicio exquisito, así como contar con un taller grande, con capacidad ilimitada y flexibilidad para atender cualquier emergencia. "No tenemos ni un solo cliente haciendo cola desde hace diez años, salvo en el caso de que los recambios no estén disponibles a 1.000 kilómetros a la redonda", explica Josep Ferro, gerente de Central Reparació Carrosseries. ◀