



## Jose Manuel Elorza

gerente  
de Boxes Consulting

josema.elorza@boxesconsulting.com

# Carrocería express: Reinventa tu negocio

**En una época de crisis, y con un descenso notable de la siniestralidad, el taller de chapa y pintura debe apostar por nuevos conceptos que garanticen más entradas en sus instalaciones. Para ello, una buena opción es ofrecer un servicio de carrocería rápida para reparaciones de pequeños arañazos y daños.**

**Estamos viviendo una época** de crisis en la que se nos encienden varios chivatos simultáneamente en el cuadro de mandos de la gestión: caída de la siniestralidad, reparaciones de bajo coste y descenso de los seguros a todo riesgo, lo que conlleva el progresivo aumento de los seguros a terceros y a todo riesgo con franquicia. Si hacemos una lectura general, vemos que la situación para el taller de carrocería no es positiva.

Pese a ello, debemos ser positivos y reinventar nuestro negocio. Para eso, una buena idea es implantar el concepto de carrocería express o rápida.

La mayoría de los siniestros pertenece a los llamados "golpes de ciudad" o "roces de aparcamiento". Concretamente, el 45% de los vehículos está afectado cada año por este tipo de siniestros, con arañazos, pequeños toques y picotazos en la carrocería exterior cuya reparación no suele superar normalmente los 300 euros.

En la mayoría de los casos, estos daños no se reparan, porque no están cubiertos por el seguro, por el tiempo que hay que dejar el coche en el taller, porque resultan caros o por otras circunstancias. Por eso, una opción interesante para el taller puede ser implantar un servicio de carrocería express.



*El conductor no suele reparar los arañazos y pequeños daños de su vehículo.*

**EL CONCEPTO.** La carrocería express o rápida se concibe como un servicio adicional que presta el taller al cliente, en el que se reparan arañazos y pequeños toques e impactos, como los de gravilla. Se trata de intervenciones en las que el chapista no realiza ningún tipo de operación, y que se solucionan con pequeñas cantidades de masilla, poliéster y pintura.

El objetivo principal de este novedoso servicio es aumentar el volumen de la actividad de carrocería, así como captar nuevos clientes, fidelizar a los existentes, incrementar la productividad y, sobre todo, diferenciarnos de la competencia.

Para la implantación de este sistema, es primordial fijar unos precios cerrados, teniendo en cuenta una serie de parámetros tales como el modelo y tamaño

## PASOS A SEGUIR PARA IMPLANTAR UN SERVICIO DE CARROCERÍA RÁPIDA

- 1** Fija precios cerrados según parámetros como modelo y tamaño del vehículo, precio/hora, piezas a reparar, coste de los materiales, asignación de horas a los trabajos, mano de obra e impuestos.
- 2** Determina los procesos de reparación (lijado, enmasillado y pintado).
- 3** Forma a los recepcionistas del área de mecánica. Mediante una recepción activa, el personal puede ofrecer los servicios de carrocería express a aquellos clientes que vengan a reparar averías mecánicas.
- 4** Sé rápido y eficaz en las operaciones que realices. Se aconseja no superar las 48 horas.
- 5** Realiza acciones de marketing y promociones para dar a conocer el nuevo servicio que prestas en el taller.

## Los trabajos de carrocería rápida son reparaciones de arañazos y pequeños toques, que se solucionan con pequeñas cantidades de masilla, poliéster y pintura

del vehículo, la mano de obra, los impuestos, etc. Además, es necesario determinar los procesos de reparación (arañazos, pequeños toques, picotazos, lijado, enmasillado, pintado) y asignar al técnico que va a realizar las operaciones de carrocería express.

Por otro lado, es importante la formación de los recepcionistas del área de mecánica. Para que el



Para poner en marcha un servicio de carrocería rápida no es necesario que el taller de chapa y pintura invierta en nuevo equipamiento.

servicio funcione, deben aprovecharse las entradas de vehículos de esta zona mediante una recepción activa, y ofrecer este servicio express a los clientes que vengan a realizar reparaciones y revisiones de mecánica.

La rapidez y eficacia en las operaciones que se vayan a efectuar es esencial y se aconseja que no se superen las 48 horas en su realización. Además, es fundamental realizar acciones promocionales y de márketing para dar a conocer los nuevos servicios que se prestan en el taller.

**POCA INVERSIÓN.** Para que el servicio de carrocería express funcione, el recepcionista y el técnico que vaya a realizar la reparación deben

**El servicio de carrocería rápida permite al taller captar nuevos clientes, fidelizar a los existentes, incrementar la productividad y, sobre todo, diferenciarse de su competencia**

estar totalmente coordinados, y conocer en todo momento la carga de trabajo existente para poder llevar a cabo la reparación en el plazo y la calidad exigidos.

En cuanto al equipamiento necesario para ponerlo en marcha, no hay nada que no se encuentre en cualquier taller de carrocería: plenum o cabina, infrarrojos, pistolas, lijadoras, abrasivos, productos para llevar a cabo las operaciones, masillas y pintura.

Por lo tanto, la carrocería rápida no requiere una inversión específica importante y, si se tienen claros los objetivos a conseguir (rapidez en las reparaciones, precio razonable, mínimas molestias para el cliente y calidad en los trabajos), puede ser una verdadera oportunidad de negocio para el taller de chapa y pintura. ◀

Con Garantía de RENAULT

**ixell**  
Pasión por el color

**Aceleramos el secado**



**DESDE LA CHAPA DESNUDA AL BARNIZ, SOLUCIONES EFICACES.**

En Ixell, con nuestra línea de pintura Oxelia, hemos conseguido reducir considerablemente los tiempos de aplicación y secado. Una prueba más de nuestro esfuerzo por ofrecer los productos y los servicios más innovadores, incrementando la rentabilidad y satisfaciendo las necesidades de los clientes más exigentes.