



Francesc Faura

presidente de Cetraa (Confederación Española de Talleres de Reparación de Automóviles y Afines)

cetraa@cetraa.com

El taller está obligado a adaptarse al mercado

Los tiempos cambian y es necesario evolucionar. El taller de reparación, como cualquier empresa, tiene que responder a las necesidades y demandas de los conductores y los vehículos actuales. Para ello, debe apostar por la formación de sus empleados y adaptarse a las nuevas herramientas de comunicación.

Una de mis preocupaciones en mi función de presidente de Cetraa es la de la insuficiente adaptación del profesional del taller a la gestión informatizada de su negocio, en la que se aplican los sistemas de comunicación e Internet. Los colegas de profesión más débiles en este terreno, si no se adaptan, corren el riesgo de llevar su trayectoria de esfuerzo a un final no deseado: el cierre de la empresa por inviabilidad.

La reducción de la demanda de nuestros servicios y la presión de los poderes públicos contra la circulación privada de vehículos ha ampliado el segmento de

talleres que podemos estar en cierto peligro de continuidad.

LA FORMACIÓN ES VITAL. La adaptación al mercado para los talleres pasa por dos aspectos esenciales. En primer lugar, quiero destacar en estas páginas la importancia de la permanente formación técnica, para atender las peticiones de los clientes. Yo mismo y los técnicos de mi modesto taller nos hemos estructurado para dedicar al menos el 5% de nuestro tiempo a la formación, en cursos proporcionados por marcas, asociaciones o proveedores de equipos técnicos. Recomiendo vivamente este sistema porque creo en él.



Internet es fuente obligada de acceso a la información técnica y vía esencial de comunicación del taller con sus clientes

El segundo aspecto fundamental es la actualización técnica de las herramientas de comunicación. En este terreno, Internet ya es fuente obligada de acceso a la información técnica y vía esencial de comunicación con los clientes. Cuando mi taller era agente oficial, también reparaba otras marcas y frecuentemente necesitaba información de otros vehículos. La infame Guía de Tasaciones y alguna otra publicación extranjera nos servían bien en tiempos donde la colaboración del concesionario no era como la actual.

Ahora, la multiplicidad de vehículos nos aleja de la solución papel, por excesiva, y la información se ha de encontrar en Internet. La aparición de otros productos, como las herramientas de Audatex, y la conversión de la Guía en la solución de GT Motive es una definitiva muestra de que los tiempos y los sistemas han cambiado, y el taller ha de evolucionar del mismo modo, con las mismas herramientas de modernidad que exige el mercado. Si no, no podrá ser competitivo ni mínimamente independiente.

Esta realidad estará acompañada de la progresiva aparición de vehículos con otras fuentes de energía, híbridos a corto plazo y eléctricos a medio. Por eso, el esfuerzo en el estudio técnico y en la aplicación de la informática (no sólo comprar, sino aplicar) por parte del taller debe ser permanente.

ESPECIALIZACIÓN. El gran número de vehículos y modelos hace imposible acceder a todo si no se opta



La aparición de nuevas tecnologías aplicadas a los vehículos obliga al profesional del taller a actualizar permanentemente sus conocimientos técnicos.

por algún tipo de especialización. Tenemos cerca de mil modelos de vehículos, con más de mil referencias de componentes de cada uno. No hay capacidad física para retener toda esa ingente información. Por ello, corresponde a cada empresario adaptarse a una especialidad en la que sea competitivo, estudiar con detalle las técnicas aplicables y ajustar su producto; algo así como hacen los médicos (al fin y al cabo, los talleres somos como los médicos del automóvil).

Debemos revisar las necesidades de nuestros clientes para orientarnos hacia una determinada especialización o seleccionar aquella con la que nos encontramos más cómodos. Si nos quedamos en nuestro taller sin cambiar nada y viendo pasar las oportunidades, no tendremos ningún futuro. ◀