



### Ramón Marcos

presidente de Conepa (Federación Española de Empresarios Profesionales de Automoción)

conepa@conepa.org

# El taller como asesor del automovilista

**En los últimos años, los conductores españoles han ido perdiendo la cultura del mantenimiento preventivo de su automóvil. Los talleres deben trabajar día a día para recuperarla y no olvidar que ejercen una labor social fundamental para garantizar la seguridad vial.**

**Los datos nos muestran** que las operaciones de mantenimiento del automóvil han experimentado una caída superior al 20% en los dos últimos años. Es decir, más de uno de cada cinco vehículos que acostumbraban a pasar por el taller en aquellas populares "puestas a punto" ya no lo hacen. Hay dos factores importantes en este cambio de comportamiento: el primero es la influencia de la crisis económica en los bolsillos de los consumidores; el segundo, más profundo y sobre el que más debemos incidir, es la creencia generalizada de que los coches actuales apenas necesitan ser revisados.

No cabe duda de que la evolución tecnológica del automóvil ha traído una mayor fiabilidad de los componentes mecánicos y eléctricos y, en consecuencia, mayores intervalos de cambio para los componentes ligados al desgaste, pero cualquier máquina necesita un cuidado para trabajar en las mejores condiciones. En el automóvil, trabajar en esas mejores condiciones significa aportar seguridad a los ocupantes del vehículo, al resto de automóviles y a los peatones, sin olvidarnos de proteger el medio ambiente.

Desde Conepa estamos haciendo un gran esfuerzo por mentalizar al usuario de todos esos factores.

## El taller debe mantener una comunicación constante con el cliente. Un sencillo SMS o correo electrónico, recordatorio de la próxima revisión, le causará un efecto positivo

Las tristes estadísticas avalan nuestra tesis de la necesidad de mantenimiento: el rechazo de millones de vehículos en las ITV, con 5,5 millones de defectos graves detectados, los estudios relativos al estado de neumáticos, amortiguadores o frenos, etc. Por eso, nuestra comunicación este año se centra en hacer llegar a los usuarios mensajes de concienciación.

**EL PAPEL FUNDAMENTAL DEL TALLER.** Conepa y las quince asociaciones que la integran se han sumado al "Decenio de la Seguridad Vial 2011-2020", promovido por la ONU y la OMS y les han solicitado que el mantenimiento responsable aparezca de manera explícita en el programa de objetivos a cumplir. Sin embargo, desde Conepa entendemos que el taller debe ser el principal difusor de la cultura del mantenimiento. Intentamos mentalizar a nuestros asociados sobre el rol de los talleres como asesores de sus clientes. Hay una labor didáctica que los profesionales de la reparación deberían cuidar y estimular. Cada coche es diferente porque así lo es su conductor y su entorno, por lo que se impone un tratamiento personalizado del binomio conductor/vehículo.



*El profesional del taller tiene que actuar como asesor de sus clientes y promover el mantenimiento preventivo de sus vehículos.*

Quiero recordar la importancia de conocer y hablar con el cliente y de mantener abierta con él una vía de comunicación constante. Con las nuevas tecnologías de la información, esto resulta mucho más barato, sencillo y eficaz que hace unos años. Un sencillo SMS o correo electrónico, recordatorio de que desde hace un año el cliente no acude al taller y debe pasar una revisión, causa un efecto positivo en los consumidores.

Por último, desde esta tribuna me gustaría resumir todo lo anterior en lo que, desde Conepa, calificamos como la función social del taller: esa vital tarea de garantizar la seguridad vial de los automovilistas. ◀