

Reparaciones 24 horas, cuestión de tamaño

La ampliación de horarios puede ser una opción interesante para los talleres que quieren mejorar el servicio que ofrecen a sus clientes. Algunos grandes concesionarios e incluso clubes de automovilistas ya trabajan bajo la filosofía 24/7, es decir, 24 horas al día, los siete días de la semana.

Los talleres ya no levantan y bajan las puertas de sus instalaciones a las horas habituales en el sector. Cada vez más establecimientos de reparación de vehículos optan por ampliar sus horarios de trabajo para satisfacer las demandas de sus clientes: que el coche permanezca en el taller el mínimo tiempo necesario para no ver obstaculizada su movilidad.

El contexto económico ha llevado la concentración de empresas, presente en todos los ámbitos económicos,



Instalaciones del nuevo taller abierto por RACC y Bergé en L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona).

también al sector de los concesionarios. Este fenómeno disminuye el número de empresas que, por separado, perdían rentabilidad, para dar paso a otras nuevas mucho más potentes. Al unir sus actividades, cada compañía aporta también su personal e instalaciones, que se pueden reorganizar para un mayor aprovechamiento del trabajo, ahora que no son competencia.

Así, algunos grandes concesionarios surgidos en los últimos tiempos han decidido ampliar sus horarios de trabajo para atender a los clientes que antes se

repartían dos o más negocios y que ahora acudirán a uno solo. También hay compañías aseguradoras que han emprendido su propio negocio de reparación para hacer frente a la carga de trabajo que suponen los vehículos de sus numerosos asegurados.

MÁS RENTABLE CUANTO MÁS GRANDE.

Precisamente una gran cartera de clientes es uno de los principales requisitos para hacer rentable la inversión necesaria para que un taller pueda trabajar con un horario amplio. Manejar grandes volúmenes de vehículos en las instalaciones es fundamental y eso

Manejar grandes volúmenes de vehículos en las instalaciones es fundamental para trabajar con un horario continuo

es algo que prácticamente sólo está al alcance de grandes concesionarios o empresas de reparación, así como de las compañías aseguradoras o clubes del automóvil.

La organización de los turnos y del personal en función de la carga de trabajo resulta muy importante a la hora de encontrar la rentabilidad en un negocio de estas características. También la organización de los distintos trabajos por



Operario trabajando en el taller del RACC, abierto las 24 horas.

instalaciones, si la empresa, por ejemplo, ha pasado de contar con un solo taller por separado a dos o tres, tras producirse la fusión.

Esto exige un importante esfuerzo de coordinación, así como el establecimiento de pautas de trabajo fácilmente comprensibles por parte de los operarios, para que sepan qué deben hacer exactamente en cada momento. En este sentido, el análisis del trabajo que se efectúa habitualmente en el taller es fundamental, ya que permitirá esbozar las líneas de acción más adecuadas para rentabilizar al máximo cada una de las horas que el taller permanece abierto. En cualquier caso, el tamaño del negocio es fundamental a la hora de plantearse una inversión de estas características, especialmente en lo referente a su cartera de posibles clientes.

El club de automovilistas RACC y el grupo Bergé han inaugurado sus propias instalaciones de reparación de vehículos, que funcionan 24 horas todo el año

MACROTALLER 24/7. El club de automovilistas RACC se ha sumado a esta tendencia y ha decidido aprovechar el gran número de socios que posee -un millón, de los cuales muchos residen en Cataluña-, para promover sus propias instalaciones de reparación de vehículos. En este sentido, se ha aliado con el grupo empresarial Bergé para inaugurar en el



Vehículos en el interior del nuevo taller RACC. El club cuenta con un millón de socios.

Polígono Gran Via Sud de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona) un taller de más de 5.200 metros cuadrados que permanecerá activo 24 horas los 365 días del año.

Según explica el RACC, este taller ofrece servicios de reparación de carrocería, mecánica, montaje de lunas y neumáticos, es decir, las especialidades más habituales. Ambas compañías han realizado una inversión conjunta de 1,25 millones de euros en un proyecto que dará trabajo, en un primer momento, a 35 profesionales, que subirán a 60 cuando el taller opere a pleno rendimiento.

VALOR AÑADIDO PARA FIDELIZAR CLIENTES

No sólo basta con disponer de una **amplia cartera de clientes**: hay que saber mantenerla. Por este motivo, ofrecer al conductor **servicios añadidos** es una buena opción, sobre todo para este tipo de talleres, que necesitan asegurarse grandes flujos de trabajo. Concretamente, el taller puesto en marcha por el RACC y Bergé en L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona) ofrece **servicios complementarios** a los socios del RACC y a los clientes de RACC Seguros, como **vehículos de sustitución sin cargo**, recogida y entrega a domicilio, **revisión** de 20 puntos y **lavado** de cortesía. Se trata de un concepto en el que Bergé ya dispone de experiencia, a través de su taller **Proxiauto**, ubicado en Tres Cantos (Madrid) y especializado en chapa y pintura, que dispone de unas instalaciones de más de 10.000 m². Con él cuenta con un punto de recepción en el centro de Madrid y asegura en todo momento la **movilidad de sus clientes** mediante servicios añadidos similares a los del nuevo proyecto que ha llevado a cabo con el RACC.

RACC y Bergé han realizado una inversión de 1,5 millones de euros y darán trabajo a 60 personas cuando el taller funcione a pleno rendimiento

Las dos empresas han constituido una tercera para llevar a cabo este proyecto, denominada Fleet Care & Innovation y dedicada a la explotación del nuevo macrotaller. En este caso, el tamaño y la experiencia de las dos compañías promotoras ha hecho posible poner en marcha este centro de reparación con la intención de que no vuelva a bajar la persiana desde el día en que la subió por primera vez. ◀