



Ildfonso Jiménez

responsable
de Formación Gerencial de PPG

ijimenez@ppg.com

¿Cuándo estará listo mi coche?

Tras un siniestro, la principal preocupación del conductor no es tanto que se repare bien su coche, algo que da por sentado, sino que el trastorno sea llevadero y afecte a su vida lo menos posible. Por eso, el taller de carrocería debe redirigir su interés al cliente y ofrecerle el mejor servicio. Solventar sus problemas es la manera de atraerlo.

Javier trabaja a 20 kilómetros de su casa. El colegio de los niños le pilla de camino y tampoco está cerca. Su mujer usa su vehículo para acceder a su trabajo. Ambos compran en un centro comercial al que van en coche y que les pilla lejos. Es la nueva manera de vivir de muchos ciudadanos de este país. Todo gira en torno a la disponibilidad de los vehículos, incluso ahora que se coge menos el coche y se reducen gastos. Y se trastoca cuando un día su mujer le llama y le dice que le han golpeado el coche por detrás y se han dañado diversas partes del vehículo.

Tras asegurarse de que ella no ha sufrido ningún daño, a partir de ese momento aparecen grandes trastornos en la rutina familiar: "Debemos llevar el coche al taller", "Voy a pedir permiso en el trabajo", "¿Necesita grúa mi coche?", "Hay que dar parte a la compañía"... Pero lo más importante es: "¿Ahora cómo nos organizamos en casa sin un coche?" y "¿Por cuánto tiempo?" Aquí empieza su quebradero de cabeza.

LEJOS DEL CLIENTE. Históricamente, los talleres de carrocería han estado bastante alejados de sus clientes. Su interés eran los coches. Las instalaciones de la mayoría de talleres han sido concebidas como



El taller de carrocería debe convertirse en una empresa de servicios que soluciona los problemas del cliente

lugares de trabajo por y para ellos. Apenas se ha dedicado espacio a la presencia de personas ajenas al taller (el caso de las concesiones y servicios oficiales es sensiblemente distinto y merece un artículo aparte).

La época de las vacas gordas contribuyó a reforzar esa visión de que no hacía falta esforzarse para conseguir trabajo. Éste venía casi solo y, por tanto, el taller tenía fuera de su punto de vista el elemento clave para su negocio: el cliente y sus problemas reales.

En el entorno actual, los talleres se enfrentan a un reto: ser capaces de atraer a sus instalaciones a clientes suficientes para hacer rentables sus negocios. Ese reto no se consigue sólo con hacer publicidad, cambiar la rotulación exterior o poner una recepción cómoda para las visitas. El cambio que exige la situación es mucho más complejo y requiere esfuerzos que sólo algunos serán capaces de afrontar.

REFORMULAR EL NEGOCIO. Lograr atraer clientes al negocio forma parte de una nueva visión, que implica darle soluciones. El conductor quiere que alguien le solucione el problema, que se inicia, como se ha puesto de ejemplo anteriormente, con el golpe al coche de su mujer, y que le dificulta su vida cotidiana. Incluso lo que quiere no es un coche de cortesía, sino volver lo antes posible a su rutina.

Visto así, el taller de carrocería debería pasar de ser un lugar donde se reparan vehículos a ser una



Acortar los tiempos de reparación es clave para la rentabilidad de los talleres de chapa y pintura.

empresa de servicios que ofrece a los clientes la solución a los problemas derivados de un siniestro en el espacio más corto de tiempo. ¿Está el taller preparado para ese cambio cultural? ¿Tiene la preparación para afrontar el reto de ese cambio?

PPG ofrece a sus clientes el soporte, la asesoría y la formación ajustados a esas necesidades y retos a los que se enfrentan los talleres de carrocería. Acciones formativas enfocadas a mejorar la orientación y el trato al cliente o a planificar la reducción de la estancia de los vehículos y acortar el tiempo de reparación ya están al alcance de los gestores de talleres de chapa y pintura. La idea es que en los talleres de carrocería ya no sólo se reparen coches, sino que se solventen con rapidez los problemas del cliente. Entender esto es entender el mercado, a los consumidores y a la sociedad actual, y actuar en consecuencia. ◀