



Joaquín Pérez

managing director
de Car Repair System
info@carrepairsystem.eu

La satisfacción del cliente, pieza clave del negocio

Distribución, taller y cliente forman un trío que debería mantener una relación sencilla. Hace años así era. Sin embargo, las nuevas tecnologías y la asunción por parte de algunos actores de roles que no les corresponden han cambiado ese vínculo. Ante esto, sólo cabe reinventarse para resolver una ecuación más fácil de lo que parece.

Por un lado, una distribución en una situación complicada, con pérdida de confianza del sector. Por otro, el taller, en pleno desencuentro con las compañías de seguros. Y para terminar, el propietario del vehículo queriendo un trabajo de calidad, en un plazo razonable que no le afecte en su día a día. En esta ecuación, a simple vista, debería ser fácil despejar la incógnita: $X =$ ¡la simplicidad de la satisfacción! Pero satisfacción general, para todos los intervinientes en la cadena de trabajo.

Hasta hace pocos años, esta relación era muy fácil. El conductor aseguraba su coche con su agente

de toda la vida, el que le resolvía las incidencias. El precio era importante pero la confianza lo era aún más. Podía escoger dónde llevar su coche en caso de siniestro y normalmente elegía un taller de confianza. Una confianza basada en la experiencia o en el boca a boca de amigos y conocidos, sin presión de nadie y con total libertad. Por su parte, el taller compraba los recambios, pinturas y demás en su distribuidor local, el que le daba servicio de toda la vida y donde ese contacto diario generaba una relación que sobrepasaba lo meramente comercial.

CAMBIO DE PERFIL. Hoy, el hijo de aquel propietario tiene un perfil muy distinto. Tiene acceso a infinidad

El usuario de hoy busca un servicio rápido, de calidad y sin problemas

de posibilidades que le brindan las nuevas tecnologías y, cuando va a contratar un seguro, lo hace basándose en la información que encuentra en internet, la TV o la que recibe de call centers. En fin, compara precios y servicios. Además, lleva su coche al taller al que le dirige su aseguradora, aunque, afortunadamente, aún muchas permiten elegir, y, por lo general, quiere un servicio rápido y de calidad.

En los últimos tiempos, hemos visto cómo los distintos actores del sector han cambiado sus roles, ocupando lugares que durante años han ejercido otros. Esto ha llevado a tensiones, ya que, en ocasiones, se han producido abusos de posición, aunque tenemos que ser coherentes y aceptar que en un mundo globalizado las posiciones ancestrales están abocadas al fracaso.

AJUSTARSE A LA REALIDAD. Ante esto, sólo cabe reinventarse, pues el modelo de negocio es cambiante y necesita ajustarse a la realidad del momento. Los actores deben asumir su función y especialización en beneficio del usuario final, el cliente del taller, que es el que mantiene la pirámide, a pesar de que algunos sigan poniéndolo en duda. Por esto, hay que abogar por una relación equilibrada entre el taller, la distribución y las aseguradoras. Cada uno tiene su papel y debe respetarse su cometido.

Ganar mercado bajando precios en las pólizas para luego obligar al taller a comprar a determinadas empresas es solamente cambiar el origen del



El cliente valorará el trabajo de todos los actores del sector por el servicio que reciba en el taller.

margen comercial en detrimento de quien debe hacer un trabajo que satisfaga al usuario final, que es quien paga. Este modelo, que no hemos inventado en España aunque se pueda pensar lo contrario, comienza a generar dudas en otros países europeos. La globalización no se puede entender como ir en contra de la libertad de elección, sino justamente lo contrario. Por eso, insisto, el equilibrio es necesario para todos; aquí no hay buenos ni malos, sino necesidad de aunar esfuerzos en beneficio del sector.

Las grandes aseguradoras son serias e invierten en investigación, innovación y formación una buena parte de sus beneficios, con lo que se aseguran un cliente satisfecho y una red de colaboradores (léase talleres) fieles y responsables, ya que el equilibrio económico se ajusta a la realidad. ◀