



La mayor Red de talleres de España presenta su estrategia de “Experiencia Cliente”, un innovador plan de teleformación y su propia plataforma para el taller y coche conectado

EUROTALLER anticipa el futuro del taller conectado en su Convención de Lisboa

Más de 1.600 profesionales y empresarios de la posventa de automoción, entre EuroTalleres, proveedores y colaboradores de la Red, se dieron cita en la Convención de EUROTALLER que, bajo el lema de “El Nuevo Horizonte”, tuvo lugar los pasados días 28 y 29 de octubre en Lisboa. En el transcurso de la misma, los responsables de EUROTALLER presentaron a los más de 700 talleres asistentes la innovadora solución tecnológica para el taller y el coche conectado promovida y desarrollada por GROUPAUTO INTERNATIONAL, con el liderazgo de GROUPAUTO UNIÓN IBÉRICA. Asimismo, la Red dio a conocer su nueva y ambiciosa estrategia de “Experiencia Cliente” y un novedoso Plan de Teleformación concebido para consolidar la clara ventaja competitiva que representa la altísima cualificación técnica de los EuroTalleres.

“Se avecinan grandes cambios en el sector del automóvil. Cambiarán los vehículos y cambiará el uso que hacemos de ellos. Pero siempre será necesario que haya profesionales y empresarios que los mantengan y reparen. Por muy intensos y rápidos que sean esos cambios, los talleres miembros de EuroTaller estarán preparados para enfrentarlos con éxito”. Fueron algunas de las palabras elegidas por Carlos Calleja, Director de EUROTALLER, para resumir el conjunto de novedades presentadas por la Red durante la Convención de Lisboa.

Resultados

Se abrió el encuentro con un balance de las acciones y los resultados obtenidos por EUROTALLER desde la anterior Convención. En un lugar destacado, el Plan Global de Comunicación de EuroTaller, que incluía prensa, radio, “social media”, una “app” propia y un emotivo spot televisivo emitido en las principales cadenas del país. “Que nada interrumpa ese plan tuyo llamado vida. Porque la verdadera avería es no poder hacer las cosas que te gustan. EUROTALLER cuida el motor de tu vida”. Ha sido el alma, el discurso de la campaña con la que EUROTALLER ha llegado, y sólo en su dimensión nacional -

porque también se han ejecutado 45 planes provinciales de comunicación-, a al menos 27 millones de españoles mayores de 18 años, una media de 6 veces.

Sin salir del ámbito de la comunicación, pero más desde la óptica de la política de Responsabilidad Social Empresarial de EUROTALLER, la iniciativa “Kilómetros por sonrisas” desarrollada en colaboración con la Fundación Theodora, ha seducido a más de 10.000 corredores populares que han lucido la camiseta EuroTaller Theodora en carreras de toda España. En año y medio, el equipo ha sumado más de 60.000 #kmsxsonrisas, equivalentes a más de 30.000 euros, que se han concretado en 3.000 visitas de los Doctores Sonrisa de Fundación Theodora a niños hospitalizados.

En materia de desarrollo de herramientas digitales la Red también ha cumplido los compromisos adquiridos en la anterior Convención, desarrollando instrumentos como los “videotutoriales” o la figura del “coordinador virtual”, que han contribuido al máximo aprovechamiento por parte de los EuroTalleres de los recursos de la Red. Pero también de otras, orientadas a propiciar o cultivar la relación con el cliente final como la App para automovilistas o la herramienta para realizar presupuestos on line.

Experiencia Cliente

Los clientes de EUROTALLER están satisfechos con el servicio que reciben de sus talleres miembros. Es la principal conclusión de la profunda auditoría externa realizada durante los últimos meses. Sin embargo, hay áreas de mejora en las que trabajar para que la “experiencia de cliente” que perciben los clientes de la Red sea “excelente” y a tal fin se ha elaborado un plan de acción. Fue el mensaje que transmitió Álvaro León, Coordinador General de EUROTALLER, durante su intervención explicando la nueva estrategia de “Experiencia Cliente” de la Red.

EUROTALLER ha contactado recientemente con más de 100.000 clientes para medir su satisfacción, se han hecho encuestas on line, personales y dinámicas de grupo presenciales. Junto a los habituales índices de satisfacción general con el servicio recibido, el análisis realizado ha permitido identificar la valoración que los clientes tienen de cada uno de los momentos de “contacto” con los EuroTalleres. A partir de las conclusiones obtenidas y de las áreas de mejora identificadas, se ha diseñado un plan que contempla tanto acciones formativas como auditorias de seguimiento para garantizar la mejora constante de la experiencia de cliente.

Innovador plan de formación

La alta cualificación técnica de los profesionales de EUROTALLER es una ventaja competitiva de la Red. Para enfrentar con éxito los retos que la evolución tecnológica de los vehículos presenta a los talleres, los responsables de la Red han concebido un nuevo plan de formación que incorpora los últimos avances para la transmisión y aprendizaje de conocimientos.

En esencia, se trata de complementar la formación presencial tradicional con la teleformación vía “streaming” con formatos tipo “webinar”. El objetivo, comentó Francesc Creus, Director de Autotecnic y responsable del plan, es el mismo de siempre, que los EuroTalleres estén en condiciones de reparar todos los sistemas de todas las marcas. Algunas de las ventajas de las herramientas de teleformación que incorpora este nuevo plan es que a las formaciones on line puede asistir más de una persona del taller, sin necesidad de desplazarse y accediendo en el momento que mejor les venga. Con esta tecnología formativa, el taller podrá acceder a muchos más contenidos –siempre de producción propia y adaptados a las necesidades del reparador-, madurarlos, formular sus preguntas y consolidar conocimientos mediante la interacción on line con los profesores.

EuroTalleres conectados al coche

La conectividad de los vehículos va a producir importantes cambios en el modelo de negocio de los talleres. De todo ello, del concepto de coche y taller conectado, de la evolución de las tecnologías existentes en el mercado, de las eventuales amenazas y las nuevas oportunidades para el taller multimarca, habló Robert Stevens, Director del área Garage Networks and Technology de GROUPAUTO INTERNATIONAL. El ejecutivo, miembro del grupo de trabajo creado en FIGIEFA, la asociación internacional de distribuidores de recambio, explicó también en qué punto se encuentra la batalla legal que los diferentes grupos de presión que representan a los intereses del sector oficial y multimarca, respectivamente, mantienen ahora mismo en Bruselas para que la Comisión Europea legisle sobre el acceso al coche conectado por parte de los talleres.

GROUPAUTO INTERNATIONAL, comentó Stevens, ha querido anticiparse a los efectos que sobre el mercado de la posventa multimarca tenga el desarrollo y popularización del coche conectado. Por eso, ha desarrollado una plataforma propia, liderada desde GROUPAUTO UNIÓN IBÉRICA, con diversas funcionalidades para que automovilistas y talleres, además de otros agentes como aseguradoras, flotas y conductores de flotas, puedan beneficiarse de la conectividad de los vehículos. Carlos Calleja, Director de



EUROTALLER, fue el encargado de explicar los valores del modelo de telemática desarrollado por GROUPAUTO UNIÓN IBÉRICA y que se va a comercializar, en primer lugar, desde esta Red de talleres.

Según Carlos Calleja, el valor diferencial de la plataforma de conectividad que va a utilizar EUROTALLER reside en que es un desarrollo propio concebido para satisfacer exactamente las necesidades del taller multimarca y sus clientes. Desde ese punto de vista, el Director de la Red anticipó que la conectividad va a propiciar el surgimiento de nuevos modelos de negocio y de una relación más directa con el cliente y su vehículo. De forma muy didáctica, Calleja realizó un recorrido por todas las funcionalidades de la plataforma señalando los beneficios específicos que su uso aportará a automovilistas, talleres, aseguradoras, flotas y otros operadores.

Más información:

[EuroTaller](#)

Raúl González: raul@mp3automoción.com

Jesús L. Felpeto: jesus@mp3automocion.com

Tel: 91 433 68 44

www.mp3automocion.com