

Carrocería rápida

La respuesta rápida a las pequeñas reparaciones

Un vistazo a la calle revela que hay una gran cantidad de vehículos con arañazos o pequeños daños sin reparar, poniendo de manifiesto la existencia de un amplio sector por explotar, el de las pequeñas reparaciones. Sin embargo, estos posibles clientes se muestran reticentes a llevar su vehículo al taller debido a que muchas veces es una herramienta más de trabajo, siendo un gran inconveniente el no poder disponer de él durante varios días. Además, ser penalizados por su compañía de seguros no pudiendo obtener bonificación por buen conductor y los precios de una pequeña reparación que pueden llegar a ser muy altos, también frenan a los clientes a reparar estos daños. Esto se podría solucionar si el taller de chapa y pintura estuviese provisto de una zona de carrocería rápida, diseñada y equipada para tal fin y con un criterio similar al de mecánica rápida.



La carrocería rápida propone una atractiva oferta de reparación que responda a las expectativas del cliente y genere un alto flujo de vehículos en reparación. Para llevarlo a la práctica es necesario definirlo con claridad y establecer los objetivos que debe cumplir:

Compromiso de entrega

Una de las principales características de la carrocería rápida es su compromiso de entrega en un plazo prefijado que no excede de una jornada. Estos tiempos obligan a una excelente organización de trabajo, mediante una buena coordinación de las operaciones para reducir los tiempos de espera y de desplazamiento de vehículos, y empleando los productos, equipos y procesos de rápida aplicación y secado.

Este compromiso de entrega implica una limitación de unas 5 horas como máximo de mano de obra si nos referimos a un taller estándar en el que la jornada de trabajo se establece en 8 horas, ya que el resto de las horas se emplearán en la recepción, valoración del siniestro, tiempos de secado, etc. Sin embargo, el tipo de reparaciones que pueden incluirse en este tipo de servicio dependerá de los recursos técnicos y humanos disponibles, de la buena o mala organización e incluso de la jornada de trabajo, un turno de 8 horas o hasta 3 turnos que completen las 24 horas. Por lo que cuanto más estén enfocados todos estos aspectos a una reducción del tiempo de reparación o una mayor jornada laboral, mayor número de intervenciones y de mayor envergadura, podrán englobarse dentro del servicio de carrocería rápida.



El compromiso de entrega implica una limitación de unas 5 horas como máximo de mano de obra si nos referimos a un taller estándar en el que la jornada de trabajo se establece en 8 horas.



En carrocería rápida es muy importante cumplir con el plazo de entrega fijado, ya que es uno de los aspectos más relevantes y que más pueden atraer al cliente.

Es necesario delimitar el tipo de intervenciones a realizar, que están enfocadas de forma que los trabajos de chapa sean pequeños, representando un papel mucho más importante la sección de pintura.

El tipo de operaciones que pueden englobarse en carrocería rápida con las limitaciones en los tiempos de reparación son:

- ◆ Reparación y pintado de plásticos.
- ◆ Sustitución de piezas atornilladas.
- ◆ Sustitución de lunas y reparaciones de lunas laminadas.
- ◆ Reparaciones pequeñas de chapa, arañazos, daño leve o mediano.
- ◆ Reparaciones de microabolladuras mediante el sistema de varillas.
- ◆ Pulido y abrillantado de la pintura.
- ◆ Difuminado y pintados parciales.

En la sustitución de piezas, el plazo de entrega del vehículo está limitado no sólo por la sustitución y posible pintado de la pieza, sino por el tiempo de llegada de la pieza al taller. En los aquellos casos en los que no se disponga de la pieza en el almacén, o el proveedor no pueda hacerla llegar en poco tiempo, se contempla la posibilidad de concertar una cita con el cliente de manera que se dé entrada al vehículo una vez el taller disponga de la pieza.

Otro problema se puede plantear cuando el vehículo



debe ser peritado antes de la reparación, en estos casos, no se puede empezar la reparación hasta ser valorado el siniestro por la compañía aseguradora. Esta circunstancia se puede solucionar de la misma manera que la sustitución de piezas, concertando una cita con el cliente y el perito, o en casos muy concretos, llegando a un acuerdo entre el taller y la compañía de seguros, lo que implica una relación estrecha y de confianza entre ambos.

En carrocería rápida es muy importante cumplir con el plazo de entrega fijado, ya que es uno de los aspectos más relevantes y que más puede atraer al cliente, por lo que en aquellos casos en los que surja algún problema, sería necesario disponer de un coche de sustitución que se le entregará al cliente hasta que su vehículo sea reparado.

Garantía de calidad

Esta rapidez de servicio no supondrá ninguna satis-



facción al cliente si además no se hace con una alta calidad. Por eso, este servicio debe aportar una garantía de calidad que haga aún más atractiva la oferta, de modo que los productos, equipos, procesos y métodos empleados no sólo deben tener como meta la rapidez, sino también una garantía de conseguir una reparación de alta calidad.

Precio ajustado

Al compromiso de entrega y garantía de calidad hay que añadirle un precio ajustado. Este tipo de servicio ofrece presupuestos claros, precisos, firmes y definitivos, de forma que antes de dejar el vehículo en el taller, el coste de la reparación ya se sabe y no se puede modificar.

Esto requiere de una atención especial y una minuciosa valoración, que obliga a un correcto diagnóstico de los daños para que luego no haya sorpresas. A partir de esta valoración, se decidirá si puede o no entrar en carrocería rápida, según el tiempo estimado de reparación.

Servicio atractivo

Una atención cuidada y personalizada, entrega en el plazo fijado y precio convincente prefijado, así como un acabado de calidad, forman el conjunto de este servicio que lo que pretende es hacerlo atractivo al cliente para así tener una clientela satisfecha y por lo tanto, un alto flujo de trabajo que derive en un mayor beneficio para el taller.

El recepcionista es un punto clave en esta tarea, ya que es la persona con la que tiene contacto el cliente. Es él pues, quien puede captar ese enorme potencial de reparación que suponen los arañazos y pequeños daños al dar a conocer esta posibilidad a los clientes que llegan



al taller para cualquier otra reparación o revisión. Y es que todo quedará en nada si este tipo de servicio no llega a oídos del cliente. Es por tanto necesario dar a conocer la oferta que presenta el taller, para lo cual existen distintos métodos como la publicidad en medios de comunicación, la información que suministra el recepcionista, y por supuesto, el boca a boca de los clientes satisfechos, que contribuyen a dar una buena imagen del taller y atraer a nuevos clientes.

Organización

Una palabra clave en este servicio es la organización. La organización afecta a todas y cada una de las actividades que se desarrollan en el taller, desde la recepción hasta la entrega del vehículo. Cada una de las operaciones deben realizarse siguiendo un orden lógico y sacándole el mayor rendimiento a los recursos disponibles.





Al hablar de carrocería rápida pueden existir dos vertientes distintas: una sección de carrocería rápida dentro de un taller general de chapa y pintura, o un taller dedicado en exclusiva a este servicio, de manera que su funcionamiento y distribución en el taller serán distintos.

En el caso de una sección dentro de un taller general, es importante crear una zona separada e independiente del resto del taller, que trabaje de forma autónoma, con sus propios equipos y herramientas y con personal específico, ya que sino, cabe la posibilidad de diluirse con el resto de las actividades del taller y en definitiva retardar las reparaciones. En el caso de un taller específico de car-

rocería rápida lo que puede ocurrir es que se vaya transformando en un taller general al aceptar no sólo reparaciones pequeñas, sino vehículos con daños más grandes y consecuentemente con tiempos mayores de reparación, lo que implicaría una alteración del flujo de vehículos en el taller.

Formación

Otro aspecto importante en la carrocería rápida es la formación de todo el personal implicado, desde el recepcionista que informa y atiende al cliente, valora el siniestro, da presupuesto y organiza los trabajos de reparación, hasta el chapista-pintor que lleva a cabo la reparación del vehículo.

Esta formación implica el manejo de los sistemas de valoración, los conocimientos para la organización de los trabajos, y el estar al tanto de las nuevas tecnologías: productos, procesos y herramientas, encaminadas a una reducción de los tiempos de reparación con una alta calidad de acabado.

En definitiva se trata de un nuevo concepto cuya meta es ofrecer un servicio rápido, a un precio atractivo y con garantía de calidad, que consiga satisfacer al cliente, para aumentar el flujo de entrada de vehículos al taller y así aumentar los beneficios. ■

