

Un momento feliz

En una industria cada día más global, donde la diferencia tecnológica entre los vehículos que fabricamos y comercializamos, es cada vez menor; donde el automóvil se ha convertido en un elemento de primera necesidad del que cada vez dependemos más, nos lleva a trabajar, a nuestros lugares de ocio favoritos, nuestros hijos al colegio y demás dependiendo de las necesidades de cada uno; es donde los fabricantes con sus redes de Servicio Posventa debemos dar lo mejor de nosotros mismos y ofrecer un servicio al cliente personalizado a la medida de sus necesidades tratando de colmar ampliamente sus expectativas.

El momento de la compra de un vehículo es, lógicamente, un "momento feliz", sin embargo la atención en el Servicio Posventa es siempre un momento más delicado y complicado. Los retos a los que nos enfrentamos son muy variados. Ni podemos ni debemos olvidar que el cliente que acude a un Reparador Autorizado lo hace porque tiene una necesidad; tendrá que prescindir temporalmente de su vehículo, con desplazamientos incómodos, esperas y otras consideraciones que perturban su habitual día a día. En resumidas cuentas, una situación no deseable y que en ocasiones puede tener para él un impacto económico que viene a empeorar aún más la situación. Desde luego ese momento al que antes nos referíamos tiene grandes probabilidades de ser un "momento infeliz".

Desde que el cliente se dirige a alguno de nuestros Reparadores Autorizados Chevrolet, hasta que regresa para recoger su vehículo, existe una cadena de valor añadido con eslabones que se construyen con cada uno de los miembros del equipo de posventa. De todos es sabido que la máxima resistencia de una cadena es la de su peor eslabón por eso hay que intentar que nada falle. La red de Reparadores Chevrolet dispone de un gran equipo humano, experimentado, formado e implicado en el Servicio al Cliente. Está acostumbrado a manejar situaciones complicadas como las descritas convirtiéndolas en oportunidades. Es un equipo de profesionales liderados por una gerencia concienciada en el Servicio al Cliente. Como muestra, cada año Chevrolet España premia al mejor reparador. Este 2006 ha caído a favor de un reparador de Sevilla (Providencia Móvil), pero en otras ocasiones ha sido para Automercado Zaragoza, Automoción Jofer de Sevilla, Bouza Car de Ferrol y Sakura Motor de Murcia. Reparadores que están orgullosos de dicho premio y lo comparten con sus clientes ofreciéndoles un Servicio excelente.

Chevrolet España quiere que el Servicio Posventa sea para nuestro cliente un "momento feliz"; en muchas ocasiones lo conseguimos, desafortunadamente en otras no. Si esto cae en manos de algún cliente de Chevrolet al que hemos fallado le pedimos disculpas y le rogamos una nueva oportunidad.

Queremos aprovechar la ocasión que nos brinda Centro Zaragoza, permitiéndonos un espacio en su revista, para agradecer a nuestros colegas de la posventa de otras marcas lo complicado que nos lo ponen día a día; porque no ya Chevrolet, sino el resto de los fabricantes con sus redes respectivas ofrecemos cada día un servicio mejor. Ganamos cada vez más cuota de mercado, los clientes nos prefieren, porque ellos saben que un servicio oficial asegura reparaciones de calidad. Somos los que mejor conocemos los vehículos que fabricamos y continuaremos aprendiendo los unos de los otros en beneficio de nuestros clientes.

Joaquín Araújo
Gerente de Posventa
Chevrolet España