

Indicaciones en la recepción del cliente

Francisco Javier Villa

6

El cliente, en su visita al taller, espera recibir una apropiada atención y un idóneo y claro asesoramiento para realizar las intervenciones necesarias en su vehículo.



Rumbo a la intervención

Continuando con los procesos que iniciamos en anteriores números de nuestra revista, en este artículo vamos a tratar la fase de orientación y asesoramiento al cliente en relación a los pasos a dar en el proceso de intervención de su vehículo.

Uno de los objetivos a alcanzar por el taller es conseguir una relación de fidelidad con el cliente, que éste piense en nuestro establecimiento cuando se le genera la necesidad de visita a un taller de reparación.

Para la consecución de este objetivo, el taller, o mejor dicho, los empleados de la empresa reparadora, tienen que ser capaces de demostrar al cliente ese vínculo de unión y confianza, tanto en el trato recibido como en los procesos de intervención aplicados sobre su vehículo. En este momento, en el que asesoramos y explicamos al cliente los pasos a dar para la consecución de la intervención, podemos ofrecerle la capacidad y eficiencia de la empresa que representamos.

El cliente valora en gran medida que le atiendan con honestidad sobre las operaciones a realizar sobre su vehículo, apoyándonos en argumentos explicados convenientemente y en términos comprensibles para el cliente, eliminando la vieja idea que desde el taller se intenta aumentar el importe de la factura a pagar. Mediante una transparente explicación de los trabajos exclusivamente necesarios para llevar a cabo la intervención en su vehículo, conseguiremos la ansiada tranquilidad del cliente.

Ante nuestra tarea de asesorar al cliente, debemos obtener con claridad los requerimientos de servicio del vehículo para poder ofrecer soluciones acordes a estas solicitudes. El asesor de servicio, o la persona encargada de atender al cliente, escuchará lo manifestado por el cliente con atención y demostrando interés

por sus comentarios, asegurándose de que entiende lo que el cliente le está diciendo y realizando las preguntas necesarias, acordando las intervenciones a realizar.

Una vez que el cliente ha expresado los motivos de su visita, es recomendable que el asesor de servicio le acompañe hasta su vehículo y confirme in situ los requerimientos expresados con anterioridad. En esta situación, el asesor de servicio puede colocar los elementos de protección del vehículo, funda de asiento, de volante, de alfombras, de pomo de palanca de cambios, de freno de mano... con la finalidad de demostrar al cliente que su automóvil va a ser tratado de la mejor forma posible.

El asesor revisa el estado general del vehículo interna y externamente, anotando las conclusiones para el conocimiento del cliente de la situación de su vehículo. Estas anotaciones engloban tanto los daños para los que el cliente ha asistido a nuestras instalaciones, como los daños no recogidos en la intervención a realizar. El taller puede disponer de un documento específico para recoger las anomalías del vehículo, con objeto de:

- poder incluirlas dentro de las reparaciones a efectuar además de la original, posibilidad de vender más reparaciones
- evitar posibles reclamaciones del cliente en relación a daños en su vehículo, siendo éstos anteriores a su ingreso en el taller

Este documento puede incluir, por ejemplo, la revisión de los siguientes apartados:

- estado general exterior, anotando las piezas que presenten daños
- estado interior
- estado de los neumáticos
- funcionamiento del sistema de iluminación
- nivel de los diferentes depósitos (combustible, aceite,...)
- existencia o no de antena de radio
- desgaste de escobillas limpiaparabrisas

En el momento en el que el vehículo ha sido revisado externa e internamente, en presencia del cliente para su conocimiento de la situación y se han verificado las incidencias, ya podemos valorar la reparación de los daños. Esta operación, en función de la complejidad de la intervención, puede requerir la colaboración de personal especializado.

Conocer de antemano el coste del servicio transmite al cliente sensación de transparencia y refuerza su confianza en el taller. En caso de que sea necesaria





La disponibilidad de vehículo de sustitución puede inclinar la balanza en la elección del cliente por un taller

la modificación del presupuesto en el transcurso de la reparación, se informará al cliente de esta situación para obtener su aprobación y evitar así posibles sorpresas en el momento de la entrega del vehículo, dejando constancia de las conversaciones mantenidas al respecto con el cliente.

En intervenciones que afectan a la carrocería del vehículo, es muy probable que sean necesarias unas operaciones previas, desmontaje de elementos exteriores del vehículo, para realizar el análisis de la reparación y el cálculo del presupuesto, debido a la aparición de daños internos originados por el siniestro. En este caso, no se podrá facilitar un presupuesto preciso en el momento de recepción del cliente.

Si el cliente manifiesta que no desea recibir un presupuesto por escrito, el asesor se asegurará de que el cliente deja constancia de su renuncia a la elaboración de dicho presupuesto previo.

Cuando el cliente no es el pagador de la intervención, es una entidad aseguradora la que asume el importe, pueden darse las siguientes situaciones:

- el cliente aporta la peritación de la aseguradora, el taller realiza una valoración de la intervención y la compara con la realizada por el perito correspondiente
- el vehículo todavía no está peritado, en este caso lo más probable es que un perito de la aseguradora visite nuestras instalaciones para realizar la peritación de los daños, situación ésta en la que la persona encargada le describirá al perito las operaciones a llevar cabo para devolver al vehículo su estado original

Ya conocemos el alcance y el precio del servicio, cuando haya sido posible su cálculo, nos queda acordar con el cliente la fecha y hora de entrega, teniendo en cuenta:

- necesidades del cliente
- carga de trabajo del taller
- disponibilidad de los recambios a sustituir

El cumplimiento de la fecha y la hora de entrega concertada es uno de los factores que el cliente estima en un alto valor, una demora injustificada en la entrega del vehículo posiblemente contribuya a disminuir la confianza del cliente y repercuta en su grado de satisfacción respecto a nuestro servicio.

Como información adicional a considerar, está el deseo del cliente de ver o conservar las piezas sustituidas en la intervención, de forma que, en caso afirmativo, el taller conserve estas piezas hasta la entrega del vehículo.

El asesor puede ofrecer al cliente un vehículo de sustitución para su uso, disponer de este servicio aumenta la posibilidad de que el cliente se decida por nuestro taller, en muchas situaciones es necesaria la utilización de vehículo particular como medio de transporte en el devenir de nuestras ocupaciones diarias.

Nos aseguraremos de la total cumplimentación de los documentos imprescindibles en la recepción del cliente antes de su despedida, así como de la forma de contacto por si fuese necesario informarle de alguna circunstancia.

Ya tenemos el vehículo en nuestras manos, ahora depende de nosotros que el vehículo se repare de acuerdo al proceso adecuado y cumpliendo las fechas prometidas para conseguir la satisfacción del cliente y su plena confianza en nuestro trabajo. ◉