

Entrevista a Ángel Madroño

Centro del Automóvil Pedro Madroño

Centro del Automóvil Pedro Madroño es uno de los talleres pioneros en la obtención de la Certificación de Centro Zaragoza, demostrando su identificación con la calidad en su trabajo diario.

Francisco Javier Villa

Como introducción a la entrevista a Ángel Madroño, podemos hacer un breve recordatorio de la dilatada historia de esta empresa de reparación de vehículos. Pedro Madroño fundó en el año 1967 el taller que lleva su nombre, denominado hoy en día Centro del Automóvil Pedro Madroño. Pasados unos años entraron a formar parte de la empresa Ángel y José Carlos, hijos de Pedro, que actualmente comparten las actividades de dirección de la empresa. Desde su origen el taller no ha dejado de evolucionar, tanto en cantidad de personas que componen la plantilla laboral como en medios tecnológicos utilizados, convirtiéndose en un taller de referencia a nivel nacional.

Debido a su experiencia, Centro del automóvil Pedro Madroño es Taller Certificado CZ desde el mes de marzo del año 2008, las opiniones que nos ofrece Ángel nos pueden aportar una importante valoración real del proceso de certificación de talleres.

¿Cómo definiría Centro del Automóvil Pedro Madroño ante sus clientes?

Centro del Automóvil Pedro Madroño es un "taller de autor", una empresa de mantenimiento y reparación de vehículos convencida de que se puede transformar la experiencia de la visita al taller, situación que no suele ser agradable, en algo gratificante. Para conseguirlo nos centramos en las necesidades del automovilista, pensando en que no gestionamos

un mero taller de reparación, sino un Centro de Servicios del Automóvil, una fábrica de experiencias de posventa en las que el buen sabor de boca del cliente cuando sale de nuestras instalaciones es fruto de una actitud, de una predisposición de todos y cada uno de los que formamos el equipo humano del taller de proporcionar al cliente lo que necesita. ¿Y qué necesita para ello? Confianza, tranquilidad, la certeza de que está en las mejores manos y que más pronto que tarde va a poder disfrutar de su automóvil con todas las garantías.





¿A dónde nos lleva todo esto? Al servicio, entendiéndolo como concepto. Pero también como concreción en la figura del "Asesor de servicio". En el tiempo actual puedes tener las mejores instalaciones del mundo, el mejor y más cualificado personal, el equipamiento más completo, pero todo esto puede que no sea suficiente si la recepción del cliente no es excelente. Hay que seducir y convencer por la vía racional, pero también por la emocional.

Somos un taller flexible, dinámico, que se relaciona bien con el cliente, que le agrada y que le resuelve el problema, claro. Ahora mismo en Centro del Automóvil Pedro Madroño ofrecemos una pre-ITV gratuita con 30 puntos de revisión a todos los clientes, facilitamos la financiación de las reparaciones en 10 meses sin intereses, participamos en actividades de índole cultural y social en el entorno del taller... ¡Hasta somos un taller 2.0!

El cliente, cada vez más, se gana en el terreno de las percepciones. Por eso, muchas veces el mejor asesor de servicio es el dueño del taller. Y por eso

me gusta tanto darme una vuelta con el cliente por nuestras instalaciones para que las vea, que nuestro Centro del Automóvil hable por sí mismo. Vamos, lo que se dice un taller "de autor".

En estos momentos España está atravesando una situación económica bastante complicada que afecta a todos los sectores, ¿la certificación Centro Zaragoza puede ser una herramienta útil para ser un taller competitivo y de esta forma poder sobrevivir a la realidad que estamos sufriendo?

Las entidades aseguradoras, las empresas de flotas, saben qué significa ser un Taller Certificado, qué conlleva. En un momento en el que a diario los medios de comunicación hablan de "crisis de confianza", el reconocimiento al trabajo bien hecho que supone la certificación no hace más que aquilatar lo que es uno de los principales activos de nuestra compañía, la confianza que generamos en nuestros clientes, confianza en un trabajo bien hecho, con

Carrocería y pintura Centro del Automóvil Pedro Madroño

mimo, con garantías y seriedad. La confianza de que los coches que entran en nuestra casa están en las mejores manos. Y eso se nota, porque el cliente que prueba repite.

“Somos un "taller de autor", una empresa de mantenimiento y reparación de vehículos convencida de que se puede transformar la experiencia de la visita al taller en algo gratificante.”

¿Cómo ganar la confianza del cliente? Ofreciendo lo mejor, y en nuestro caso, además de con coches impecables, con valores añadidos como la certificación de los procesos del taller, campañas de fidelización, seguimiento personalizado de clientes, trabajando a diario para estar en primera línea. Haz la prueba y cuéntale a un buen número de conductores que su taller les va a permitir comprobar desde casa, y en tiempo real, en qué estado se encuentra la reparación de su coche. Muchos te tomarán por loco, pero en Centro del Automóvil Pedro Madroño es una realidad desde hace mucho tiempo. Otro factor más en la consecución de ese objetivo, que no es otro que ganarnos la confianza de nuestros clientes.



La certificación expedida por Centro Zaragoza es considerada como un elemento diferenciador desde el punto de vista de clientes, proveedores y empresas relacionadas con la reparación, ¿Centro del Automóvil Pedro Madroño siente este reconocimiento en el entorno que le rodea?

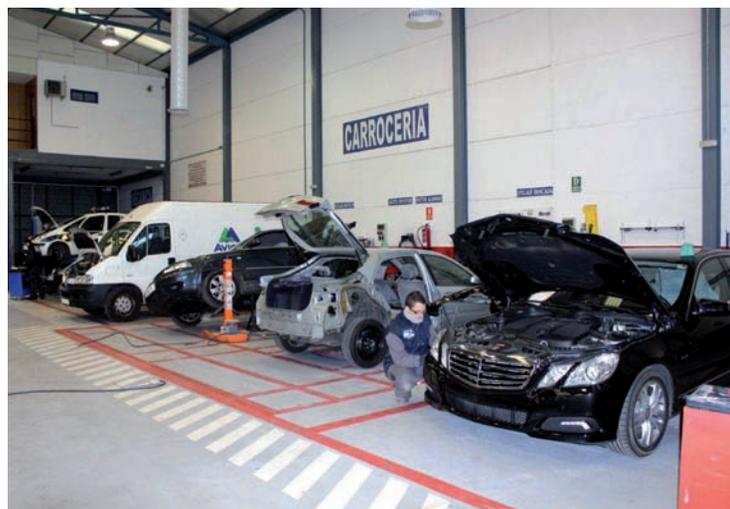
Es evidente que la certificación Centro Zaragoza te distingue de tu competencia. Creemos que nuestro trabajo habla por sí mismo, pero esta distinción es

un plus, una mención de honor en nuestra hoja de servicio. Y una garantía de que el engranaje del taller está bien afinado, que funcionamos como un reloj suizo, por dentro y por fuera. Nosotros lo sabemos, nuestros clientes lo saben y la certificación lo ratifica.

Transcurridos cinco años desde la certificación cinco estrellas Centro Zaragoza, ¿Cómo ha repercutido en vuestra empresa la implantación de este sistema?

La obtención de la certificación cinco estrellas de Centro Zaragoza fue un hito en nuestro permanente viaje hacia la excelencia como empresa de reparación de automóviles. Un objetivo con el que todos los miembros de Centro del Automóvil Pedro Madroño estamos comprometidos, el mismo que nos ha inspirado desde el principio y por el que día a día seguimos trabajando. En este sentido, la certificación y nuestro trabajo diario suponen la mejor tarjeta de presentación ante los peritos y entidades aseguradoras de la órbita de Centro Zaragoza. Pero también de cara a los clientes particulares y las compañías de renting, quienes la perciben como una garantía de calidad. Por nuestra experiencia, la certificación Cinco Estrellas de Centro Zaragoza es un aval de cara a quien nos confía su vehículo.

“El reconocimiento al trabajo bien hecho que supone la certificación de Centro Zaragoza no hace más que aquilatar lo que es uno de los principales activos de nuestra compañía, la confianza que generamos en nuestros clientes.”



La integración de los requerimientos exigidos por la certificación de Centro Zaragoza ¿han sido fácilmente integrables en la estructura organizativa del taller o, por el contrario, suponen una carga que cuesta esfuerzo darle continuidad?

Desde el principio, hemos sabido que el éxito, rentabilidad y continuidad de una empresa de reparación de vehículos depende del control de la dimensión técnica del taller y su gestión eficiente. En Centro del Automóvil Pedro Madroño hemos invertido muchos recursos y tiempo para convertirnos en un taller que cumple con los más altos estándares de calidad. Pertenece a la red de talleres CertifiedFirst, claramente orientada a la excelencia, nos formamos en prestigiosas instituciones de primer nivel y confiamos nuestra gestión empresarial a partners de confianza certificados por Centro Zaragoza, como Connection Soft Service. Con todo ello quiero decir que siempre hemos tenido claro que para ofrecer lo mejor a nuestros clientes teníamos que adoptar una estructura de trabajo eficaz, y que sólo podíamos hacerlo apoyándonos en los mejores, en los que comparten, como nosotros, la filosofía de calidad de Centro Zaragoza.



Una vez superado el proceso de certificación de Centro Zaragoza, ¿considera que el tiempo y el dinero invertido han merecido la pena?

Absolutamente, la certificación de Centro Zaragoza es una herramienta útil. Supone que

cumples los más altos estándares de calidad y también que la empresa se rige por unos principios de eficiencia. Se puede ser competitivo de muchas formas, pero para nosotros solo hay un modo: hacer las cosas lo mejor posible.



¿Qué recomendaciones daría a un taller que se está planteando solicitar la certificación Centro Zaragoza y todavía no lo tiene muy claro?

Que no lo dude, que se lo plantee como una inversión en su negocio y no como un gasto. El proceso de certificación es una forma objetiva de analizar qué hacemos bien y qué hacemos mal. Y por lo tanto, una magnífica oportunidad para mejorar y progresar como empresa. Pero, sobre todo, la obtención de la certificación de Centro Zaragoza habla por sí misma de la calidad que ofrecemos en nuestra empresa. La calidad que automovilistas, compañías de renting y aseguradoras buscan en cada visita al taller. Aunque, si te digo la verdad, no me importaría ser el único Taller Certificado por Centro Zaragoza de mi entorno, ¡por lo que a competencia se refiere!. ☺

Centro del Automóvil Pedro Madroño, S.L.

Avda. Ciudad de Plasencia 46, 45600 Talavera de la Reina (Toledo)

925 802 371

administración@tallerespedomadrono.com

recepción@tallerespedomadrono.com

www.tallerespedomadrono.com

