

# Talleres Certificados CZ Goya Automoción

Seguimos siendo fieles a nuestra filosofía de ceder un espacio de nuestra revista a aquellos talleres que han obtenido la certificación. Esta sección se ha convertido en un buen escaparate, donde damos a conocer a nuestros lectores todos los miembros de la familia que forman los Talleres Certificados de Centro Zaragoza.

Diego García Lázaro

**E**n la revista que nos ocupa hoy presentamos un nuevo **Taller Certificado**, Goya Automoción, concesionario oficial de BMW, que ha entrado a pertenecer al selecto grupo de talleres certificados cinco estrellas.

Goya Automoción fue constituido por Ángel Vecino Ruiz en 1993 en Zaragoza como Concesionario Oficial de BMW. Enclavado en una magnífica ubicación, en una de las zonas más comerciales de la Carretera de Logroño, cerca de la estación de tren y autobuses de Delicias, de camino al aeropuerto y junto a centros comerciales y zonas residenciales.

Con el paso de los años Goya Automoción ha ido creciendo, a través de la ampliación y modernización de sus instalaciones, lo que le ha llevado a disponer actualmente de una superficie de 10.000 m<sup>2</sup> distribuida en cuatro plantas.

Goya Automoción pone a disposición de sus clientes una gran sala de exposición de vehículos de BMW y los más modernos talleres de reparación de mecánica, carrocería y pintura para BMW y Mini. Además, desde 2004 Goya Automoción es también Concesionario Oficial de BMW Motorrad, el cual cuenta con un taller de mecánica con profesionales de amplia experiencia y todos los medios técnicos necesarios para garantizar la reparación.

Para alcanzar el objetivo de ofrecer un servicio de calidad basado en la confianza y en la atención integral del cliente, tanto en la venta como en la postventa, Goya Automoción dispone de una plantilla altamente cualificada compuesta por 45 trabajadores que se distribuyen de la siguiente forma: 4 chapistas, 4 pintores, 6 mecánicos, 1 electricista, 1 persona encargada del lavado de vehículos, 4 receptionistas, 8 comerciales, 8 administrativos, 2 personas que realizan trabajos auxiliares, 1 jefe de taller de chapa y pintura, 1 jefe de mecánica, 4 personas responsables de gestionar la venta de recambios, 1 jefe de postventa y el gerente de la empresa, José Benedicto Ortiz.





Para llevar a cabo los procesos de reparación, Goya Automoción dispone de todo tipo de utillajes y herramientas especiales de BMW y Mini, así como herramienta especial de pegado y remachado TKR y equipos de soldadura para la reparación de carrocerías de aluminio. Destacar también como equipamiento relevante del taller 2 cabinas de pintura, 1 plenum de preparación, 1 laboratorio de pintura, 1 equipo de secado por infrarrojos, 2 lavadoras de pistolas, 2 bancadas de utillajes, 1 equipo de soldadura por resistencia eléctrica por puntos, 1 equipo de soldadura MIG-MAG, 2 máquinas de diagnóstico, 1 alineador de dirección, 14 elevadores, así como material y herramienta para reparación de llantas, tapizados y lunas.

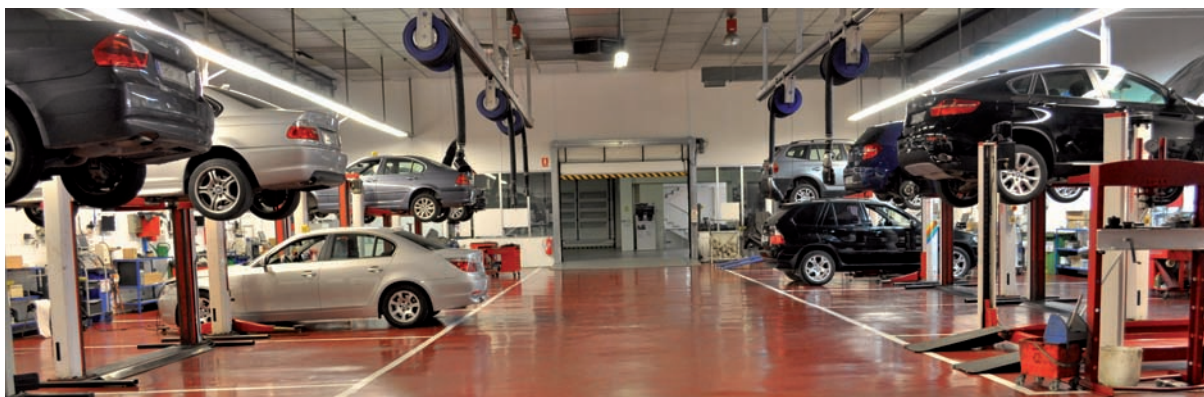
Según el gerente de Goya Automoción, “En un concesionario, el taller es el centro de referencia para que los clientes mantengan la fidelidad a la marca. Para conseguir este objetivo es necesario cumplir con los más altos estándares en cuanto a instalaciones, equipamiento y recursos humanos y siempre manteniendo la vocación de excelencia en la atención al cliente”.

Para poder alcanzar lo mencionado anteriormente, en cualquier taller es esencial la formación de los empleados de todos los niveles de la organización. En Goya Automoción tienen en cuenta este aspecto fundamental, lo que les lleva a tener a sus

técnicos inmersos en sendos procesos de formación continuada por parte de BMW, abarcando tanto aspectos técnicos como organizativos hasta alcanzar la certificación que una marca tan exigente como BMW requiere. Son destacables las acciones formativas que hacen referencia a las novedades tecnológicas, que equipan los últimos modelos de automóviles de la marca, así como los innovadores procesos y técnicas de reparación.







El objetivo de la satisfacción del cliente, promulgado desde la Dirección de Goya Automoción, nos lleva a destacar como servicios estrellas prestados a los clientes:

- Asesoramiento técnico.
- Disponibilidad de los medios técnicos más avanzados.
- Política comercial activa para clientes y profesionales.
- Reparto de recambios a talleres.

Desde Goya Automoción también se fomentan diferentes labores de marketing como son el lanzamiento de campañas promocionales en distintos medios, comunicación previa a la detección de necesidades del cliente, tarjeta de fidelización "Club Goya Automoción" y "Servicio Teleservice" de aviso al cliente, en remoto, de las pautas de mantenimiento de su automóvil.

Como se puede observar la "calidad" es uno de los pilares que sustentan la filosofía de trabajo de Goya Automoción. José Benedicto nos comenta que la calidad, "Es la forma de trabajo que permite optimizar recursos de toda índole, incrementar la satisfacción

del cliente, crear un entorno de trabajo agradable y mejorar la imagen de la empresa". Como resultado de ello, Goya Automoción tiene implantado el "Sistema de calidad QMA" desde 2003 exigido por BMW. A ello se une la certificación "Master Quality" en carrocería y pintura tanto de BMW como de Mini obtenida a principios de 2013.

Dentro de los galardones obtenidos por Goya Automoción en todas sus años de andadura merece una mención especial el "Premio como Concesionario del año 2006" para BMW Motorrad.

A la pregunta de qué factores resaltaría del taller, la dirección de Goya automoción nos indica los siguientes:

- Experiencia y formación.
- Instalaciones adecuadas.
- Política comercial activa.
- Vocación de servicio al cliente.

Para finalizar, se le pregunta al gerente de Goya Automoción, José Benedicto, cuales han sido los motivos que le han llevado a dar el paso para solicitar la Certificación de Talleres de Centro Zaragoza y el nos responde que han sido dos las razones fundamentales:

- Actualización de los procesos de trabajo, adaptándose a las exigencias que Centro Zaragoza requiere para la realización de los procesos de reparación.
- Mejorar la imagen de la empresa a través de una entidad de prestigio como es Centro Zaragoza. ☺

