

Carrocería y pintura

# CertifiedFirst® consigue la Certificación CZ para su red de Talleres

CertifiedFirst destaca por ser una Red de talleres Certificada por Centro Zaragoza, que asegura que todos los talleres miembros reúnen los requisitos de calidad definidos por esta certificación. Esta calidad en la reparación permite que la red pueda ofrecer un servicio de garantía de por vida en la pintura.

Francisco Javier Villa

**C**ertifiedFirst se crea en España en el año 2003 promovida por la empresa americana PPG Industries, reconocido y principal fabricante de pintura de automoción a nivel mundial, como un programa de valor añadido para talleres multimarca. El Centro Operativo de la red se sitúa en Montcada i Reixac, en la provincia de Barcelona.

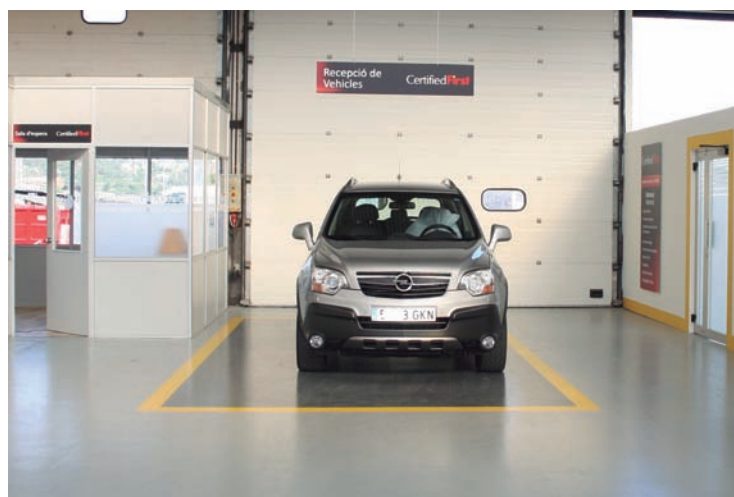
El gran cambio experimentado por CertifiedFirst se produjo hace dos años modificando la misión de la Red, transformándose de un programa de fidelización inicial a la actual Red de posventa experta en carrocería y pintura.

La Red de talleres mantiene su autonomía de gestión, es decir, la formación de la Red no se vincula únicamente a una de las marcas de pintura del grupo, se incorporan talleres en función de su perfil y servicios y no por la cantidad de pintura que consumen.

*Desde CertifiedFirst indican que “perseguimos conseguir talleres rentables con unas prestaciones superiores a la situación media del mercado de la posventa”. —*

[www.centro-zaragoza.com](http://www.centro-zaragoza.com)

Uno de los puntos que diferencia a esta red es la importante colaboración del gran equipo técnico-comercial de las marcas de pintura PPG, Nexa Autocolor® y MaxMeyer® con sus amplias redes de distribución. Estos colectivos participan estrechamente con el proyecto cubriendo las posibles necesidades de los talleres miembros y haciendo un continuo seguimiento de su situación frente a los estándares requeridos por la Red, asegurando así el mantenimiento de las condiciones establecidas.





Un propósito de la Red es disponer de al menos un taller CertifiedFirst en ciudades con más de 50.000 habitantes y así ofrecer reparaciones de confianza en todo el territorio nacional. Actualmente la Red se compone de 135 talleres distribuidos de manera equilibrada, de tal forma que se ofrece un taller en casi la totalidad de las provincias.

CertifiedFirst se compone de talleres independientes y concesionarios con secciones de carrocería multimarca, basándose en talleres con un perfil y prestaciones enfocadas a cliente y capaces de cumplir los requerimientos del proyecto.

### Certificación CZ de CertifiedFirst

El proceso de Certificación de la Red se ha realizado en constante colaboración entre CertifiedFirst y Centro Zaragoza. Inicialmente, técnicos de Centro Zaragoza realizaron auditorías a varios talleres para analizar la situación de los componentes de la Red. En la siguiente fase, técnicos de Centro Zaragoza impartieron varias jornadas de formación a técnicos de CertifiedFirst que incluían formación teórica sobre los requerimientos de la Certificación y formación

práctica llevando a cabo auditorías pilotadas en talleres de la Red. Una vez completada esta formación, los técnicos de Centro Zaragoza continuaron realizando auditorías y los propios técnicos de CertifiedFirst auditaron a todos los talleres de la Red.



## Carrocería y pintura CertifiedFirst consigue la Certificación CZ



De la misma forma, cuando un taller quiere formar parte de CertifiedFirst debe superar una auditoría realizada en base a los criterios de Certificación de Centro Zaragoza. Una vez que el taller supera la auditoría satisfactoriamente, ya forma parte de la Red adoptando la imagen corporativa y formalizando esta situación con un contrato de adhesión.

Los talleres de la Red reciben anualmente una auditoría de seguimiento, donde técnicos de CertifiedFirst y de Centro Zaragoza controlan la implantación de las acciones correctoras propuestas por el taller. Estas auditorías también proporcionan información de las necesidades de los talleres, por ejemplo durante el año 2014 se van a impartir 2 cursos de soldadura por puntos.

El resultado de este trabajo ha sido que en junio de 2013 la red CertifiedFirst se ha bautizado como Red de Talleres Certificada CZ.

*Desde la dirección de la Red definen que "CertifiedFirst es un proyecto evolutivo, en nuestro ADN está la orientación al mercado que nos conduce, en cada momento, a proyectar en nuestros servicios las necesidades de clientes y colaboradores".*

El taller tipo de CertifiedFirst responde a un perfil, unos servicios, unas infraestructuras y una capacidad de gestión determinadas:

<b>Perfil</b>	<b>Servicios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Multimarca</li> <li>- Buenas practicas</li> <li>- Limpio y ordenado</li> <li>- Actitud de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coche de cortesía</li> <li>- Recogida/ Entrega a domicilio</li> <li>- Lavado exterior</li> </ul>
<b>Infraestructura</b>	<b>Gestión</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala de espera</li> <li>- WC para clientes</li> <li>- Parking para clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso herramientas de valoración</li> <li>- Sistema de gestión informático (DMS)</li> </ul>

El taller miembro de la Red asume el cumplimiento de:

- Utilización de productos homologados
- Implementar Plan de Acciones Correctoras de la auditoría CZ
- Ofrecer la garantía de por Vida a clientes
- Participar en la medición del índice de Satisfacción de Clientes
- Participar en los módulos de formación

### Servicios y ventajas de pertenecer a CertifiedFirst

La vocación de CertifiedFirst es relacionarse con todos los actores del mercado de la posventa, actualmente mantienen contacto con la mayoría de entidades Aseguradoras, desarrollando proyectos de colaboración con varias de ellas siempre basados y enfocados a criterios de servicio y confianza.

El compromiso de la Red con sus clientes se mide periódicamente a través del Índice de Satisfacción del Cliente, ISC, de la mano de STIGA, empresa especializada en analizar estos datos en el sector asegurador. En las 2 últimas ediciones la satisfacción global media de los clientes de CertifiedFirst han sido 8.86 y 8.85 respectivamente, índices muy altos teniendo en cuenta el sector valorado.

Los talleres CertifiedFirst disponen de herramientas y conocimientos necesarios para realizar una valoración adecuada de cada reparación, gracias a los acuerdos con los principales proveedores y a la oferta de cursos de valoración que se imparten anualmente.

Utilizando palabras de Lluís Méndez, Responsable de CertifiedFirst, "históricamente el mercado de la carrocería ha estado enfocado a la producción de reparaciones, la coyuntura actual obliga a los talleres a tener a su cliente como el centro de su negocio. Este nuevo enfoque implica fuertes cambios de valores a nivel gerencial, puesto que conceptos como la marca, imagen, diseño de zonas para clientes, al igual que disponer de acceso a formación para gerentes y/o responsables de taller capaz de facilitar estos cambios, adquieren especial relevancia, añadiendo la identificación con una marca como elemento diferenciador para el taller en un mercado altamente competitivo, destacando valores como la confianza, eficiencia, innovación y proximidad".

La Red pone a disposición de los talleres un módulo en exclusiva diseñado a medida de sus necesidades en la Escuela de Negocios ESADE, así como una oferta anual de cursos de formación gerencial en la escuela interna de la Red, cursos de Atención al Cliente, Taller del S.XXI y Lean Six-Sigma (curso basado en procesos para la reducción del tiempo de estancia del vehículo en el taller).



La formación técnica la desarrolla la marca de pintura utilizada en cada taller.

El taller miembro es visible digitalmente en la primera Plataforma digital de talleres expertos en chapa y pintura. El objetivo de la plataforma es canalizar oportunidades de negocio que se generan online. Según nos comentan desde CertifiedFirst, 3 de cada 4 conductores se conectan a internet diariamente y un 24% busca información relativa a la posventa de automoción. La Red no sólo ofrece visibilidad en la plataforma sino que invierte en una estrategia de posicionamiento en los principales buscadores de internet.

CertifiedFirst busca también ventajas comerciales en los principales proveedores del taller, apoyándose en el volumen de compra de la agrupación de los talleres de la Red.



Hemos conocido a CertifiedFirst, una red de talleres basada principalmente en empresas que compartan sus objetivos, mediante la innovación, la eficiencia y el compromiso, volcadas claramente en conseguir y mantener la confianza del cliente adaptándose a sus necesidades. ©