

# Hoy escribe

¿Quién es y qué quiere el cliente del taller de chapa y pintura?

**Lluís Méndez**

**Responsable de la red CertifiedFirst®**



¿Qué ves, amigo lector, detrás de cada coche que entra en tu taller? ¿Una venta? ¿Una reparación? En CertifiedFirst vemos personas. La oportunidad de establecer o cultivar una relación con el automovilista, con la persona que ha elegido venir a nuestro taller. La oportunidad de conseguir un nuevo cliente o fidelizar al que ya tenemos en cartera. ¿Cómo? Haciendo su “experiencia de taller” lo más gratificante posible. Y dejando un buen sabor de boca antes, durante y después de su relación con las personas y procesos del taller, mejor del que esperaba. Porque al final lo que buscan todas las personas que acuden a un servicio de reparación es recuperar la movilidad, poder seguir disfrutando de sus vehículos, en el menor plazo de tiempo posible. Pero hay formas y formas de hacerlo. Cumpliendo las expectativas del cliente. O superándolas.

En CertifiedFirst creemos en el espíritu de superación. Y pensamos que los clientes que lo perciben lo valoran. Somos partidarios del cliente contento. De ganarnos su sonrisa cuando le entregamos el coche. Porque no hay nada más contagioso que esa sonrisa. El cliente contento repite. Y comparte su satisfacción. Te recomienda. La mejor estrategia de desarrollo de negocio para un taller es la satisfacción del cliente. Esa es, al menos, la estrategia de los reparadores adheridos a CertifiedFirst.

Los talleres más eficientes y rentables, los que están por encima de la media en ambos aspectos, son precisamente los que más clientes satisfechos tienen. La razón de ser de CertifiedFirst, como red especialista en chapa y pintura, es estar por encima de la media del mercado. En eficiencia. En rentabilidad. Y en satisfacción del cliente. Por eso, el termómetro del que más pendientes están nuestros reparadores asociados es el del Índice de Satisfacción que periódicamente elabora para nosotros la consultora STIGA. Cuanto más sube, más eficientes y rentables son. Así se sencillo.

Los clientes siempre llevan razón. Los clientes satisfechos, además, nos la dan. Pensadlo un momento. Orientarse a dar respuesta a sus necesidades es lo inteligente. Es hacer bien las cosas: transitar por el “círculo virtuoso” de la excelencia. No en vano, detrás de esas respuestas, de las respuestas que proporcionan clientes contentos, hay mucho conocimiento: en nuestro caso, el de las personas “Certi” que, desde su cualificación continua, desde su orientación a la excelencia, animan los procesos que nos hacen eficientes... y rentables. Lo dicho, un auténtico “círculo virtuoso”. Veréis por qué: según el último Índice de Satisfacción nuestros clientes nos puntúan con un 8,86 sobre 10; y nos dan un NPS (Net Promoter Score), índice que mide en qué medida nos recomendarían a otros clientes, del 65,6%, claramente superior al de la media del mercado, que para los talleres de chapa y pintura, según diversos estudios, no pasaría del 34%.

¿Quién es el cliente del taller de chapa y pintura? Responder a esta cuestión es crucial. Y no siempre resulta fácil. No es extraño enredarse en dilucidar si lo es más el dueño del coche o el actor del mercado - una aseguradora, por ejemplo- que recomienda acudir a un taller de su confianza. Evitémoslo. Seamos prácticos. No nos enredemos. Centrémonos en señalar que en España casi el 90% de las reparaciones de un taller tienen como cliente a un automovilista que tiene contratado un seguro con una compañía. Subrayemos que tanto el taller como la compañía quieren procurar la máxima satisfacción a ese automovilista. Lo natural es que el taller se ocupe y preocupe por conocer qué aspectos valora más ese automovilista durante el proceso en que para recuperar su movilidad tiene que pasar por el taller. Lo natural, también, es pensar que esos mismos aspectos son los más valorados por las aseguradoras. Eso es orientarse al cliente: caminar por el “círculo virtuoso” que conduce a la eficiencia y la rentabilidad.

CertifiedFirst es la Red de Expertos en Chapa y pintura que ofrece reparaciones de Confianza con la máxima Eficiencia. Y que propone al sector asegurador un modelo relacional con su asegurado orientado a su plena satisfacción garantizando la calidad de su experiencia de consumo. CertifiedFirst es la red de los clientes contentos.

CertifiedFirst es una marca registrada de PPG Industries Ohio, Inc. © 2014 PPG Industries, todos los derechos reservados.