

Punto de mira: satisfacción del cliente

Proveedores de servicios de asistencia en carretera Certificados CZ

Francisco Javier Villa

Obtener la satisfacción de los clientes es uno de los principales objetivos de todas las empresas, son la base sobre la que se sustenta cualquier negocio que desee prosperar. Antes de leer el artículo les adelanto que esta premisa se demuestra en cada uno de los proveedores de servicios de asistencia que les presentamos, con la particularidad de que su labor puede ser emocionalmente compleja, en la mayoría de los casos prestan sus servicios cuando el vehículo no puede continuar funcionando, bien por avería o por accidente de tráfico, por lo que solucionar esta situación requiere, además de la propia destreza técnica, de cualidades adecuadas para la atención a los clientes.

Delegación de Madrid de Eficalia Servicios, S.A.

Eficalia Servicios, S.A. presta sus servicios en diferentes localidades de la geografía nacional obteniendo la certificación de Centro Zaragoza para su delegación de Madrid. Esta empresa es una entidad especializada en la prestación de servicios de asistencia en carretera a aseguradoras, indicando mediante luminoso la entidad aseguradora a la que realiza cada servicio. Surge en el año 2009 y cuenta con una gran cantidad de profesionales conductores-mecánicos en todas sus sedes y la flota de vehículos está compuesta por grúas de diferentes características para el traslado de vehículos, grúas parking y vehículos taller para las reparaciones in situ.

Juan Carlos Montes Pintado, director de la empresa, nos comenta que *“durante todos estos años, Eficalia Servicios ha enfocado sus esfuerzos en dar una calidad óptima de servicio, solucionar lo antes y mejor posible los problemas sufridos por los asegu-*

rados en cuanto a la asistencia en carretera de sus vehículos, destacando por nuestra clara vocación por la calidad y la mejora continua en pos de satisfacer a nuestros clientes”.

“Innovación tecnológica, mejora continua y capital humano son las claves que nos han permitido convertirnos en una empresa referente del sector”.

“Como elemento demostrativo de nuestro compromiso con la calidad son las acciones que implantamos para evaluar la satisfacción de los clientes con encuestas para cada servicio, que se realizan siguiendo las tendencias actuales de mercado que gira hacia un entorno multicanal”, nos indica la dirección de la empresa.





toda España y Europa. Esta flota está formada por un amplio abanico de diferentes tipos de grúas de pequeño y gran tonelaje, vehículos 4x4, vehículos taller, grúas pluma, y tractores y góndolas especiales de transporte. Dentro del equipamiento cabe destacar la disponibilidad de unidades de rescate con colchones neumáticos para levantar vehículos accidentados de gran tonelaje y equipos de buceo para atender siniestros con hundimiento de vehículos en ríos, muelles o pantanos.

Eficalia Servicios, S.A.

Avenida de los Encuartes 21

28760 Tres Cantos (Madrid)

Tel. 913933263

atencion.cliente@eficaliaservicios.es

www.eficaliaservicios.es



Grúas Barragán, S.L. (Móstoles, Madrid)

La empresa Grúas Barragán, S.L. fue fundada y está dirigida por José Manuel Barragán en la zona de Brunete, provincia de Madrid, en el año 1987. La inversión continuada en medios de asistencia, camiones y equipos especiales, en la formación del personal especializado y en la dotación de infraestructuras y tecnologías adecuadas, le ha llevado a ser un referente de la asistencia a vehículos pesados en España.

Dispone de todo tipo de medios y equipamientos que le permiten realizar servicios de asistencia a cualquier vehículo accidentado o averiado, desde una motocicleta hasta un camión o autobús de gran tonelaje. Desarrolla su actividad en varios centros ubicados en diferentes provincias, en los cuales se ubican las 82 grúas disponibles para dar servicio a



El equipo humano, compuesto por 90 personas incluyendo a 76 conductores, recibe formación orientada a aspectos clave para garantizar la calidad y las buenas prácticas en sus servicios, entre los que se encuentran cursos específicos para la operación de nuevas técnicas de asistencia, manipulación de equipos especiales o novedosos y cursos de formación técnica para mantener actualizados los conocimientos mecánicos.

La política de la empresa se rige por la innovación y crecimiento atendiendo a las demandas del mercado, servicio integral para dar respuesta a las necesidades del cliente, inversión en medios para la prestación de los servicios y lealtad y rigor con sus clientes para consolidar relaciones duraderas y de mutua satisfacción.

“Los principios y valores sobre los que se asienta la estrategia de Grúas Barragán son la ética, la excelencia, la innovación y la mejora continua para conseguir altas cotas de calidad en la prestación de los servicios, superando las expectativas de los clientes más exigentes”.

Desde Grúas Barragán tienen una apuesta decidida por la calidad como un elemento esencial en su estrategia, como demuestra el propio José Manuel, “estamos certificados según la Norma ISO 9001 que nos ha permitido organizar la empresa enfocada a la prestación de un servicio con calidad, con la certificación de Centro Zaragoza profundizamos en la mejora concreta de los aspectos que nos han permitido alcanzar la excelencia y consolidar nuestra posición referencial en el mercado”.



Para promocionar la empresa realizan acciones de marketing en inserciones publicitarias, publitirre- portajes y apariciones haciendo demostraciones de sus servicios.

Los objetivos de futuro “pasan por enfocar la empresa al crecimiento, la expansión territorial de la mano de las compañías cliente y la prestación de servicios cada vez con mayor valor añadido”, nos indican desde la dirección.

Grúas Barragán, S.L.

Ctra. M-506, Km. 4,300, 28934 Móstoles (Madrid)
902279279 - 916919995
info@gruasbarragan.com www.gruasbarragan.es



Grúas Inter Patty, S.L. (Paterna, Valencia)

En el año 1974 Francisco Javier Bañuls creó el grupo Inter Patty, dirigido en la actualidad por Francisco Patty Bañuls. Este grupo está formado por varias empresas relacionadas con el mundo del motor como son una empresa dedicada al servicio de asistencia, un taller de reparación de vehículos y una estación de servicio de combustible, todas ellas situadas en un polígono empresarial de ciudad de Valencia.



Para dar cabida a este complejo dispone de unas instalaciones con un aparcamiento de más de 10000 m² vídeovigilados, y de una plantilla de 64 trabajadores, de los que 41 son chóferes para las 49 grúas que forman su flota de vehículos.

“Nuestra empresa se rige por una decidida apuesta por el I+D+I, la mejora diaria de nuestros servicios, calidad, prontitud y garantía de lo que ofrecemos, disponiendo de los últimos medios mecánicos, electrónicos y humanos”.

Entre sus servicios destacan la asistencia y rescate de vehículos ligeros, medios y pesados; vehículos específicos para la asistencia de motocicletas; góndola especial de autobuses; amplia flota de vehículos taller con servicio de diagnóstico, neumáticos, apertura de puertas, etc. para turismos y para industriales; transporte de vehículo nuevo para servicios oficiales; transportes especiales y/o sobredimensionados; asistencia a las principales competiciones del mundo del motor y taller multimarca para turismos y vehículos industriales.

Los conductores de Grúas Inter Patty reciben formación relativa a reparación de vehículos in situ, cursos de mecánica de vehículos híbridos y eléctricos y formación continua de los diferentes fabricantes de vehículos.

Según palabras de Francisco “buscamos siempre la mejor solución para el automóvil de nuestro cliente,



desde la asistencia en carretera para cualquier tipo de vehículo hasta la intervención en nuestros talleres de turismos e industriales de cualquier tipo de reparación". Para conseguir estos objetivos desde Grúas Inter Patty se apoyan en la certificación, prueba de ello es que están certificados según la Norma ISO 9001 además de la certificación de Centro Zaragoza relativa a proveedores de servicios de asistencia.

Han obtenido diferentes premios como reconocimiento a su labor, entre los que se pueden destacar los obtenidos como mejor empresa del sector en el año 2014 y premio a la seguridad vial de 2015.

Grúas Inter Patty, S.L.

C/ Oller 3, Parque Empresarial Tactica, 46980 Paterna (Valencia)

902273747 - 961343737

gruasinterpatty@grupointerpatty.com

www.grupointerpatty.com



Grúas y servicios Adeje, S.L. (Adeje, Tenerife)

Grúas y servicios Adeje, también conocida como Grúas Sur, es una empresa de servicios de asistencia y rescate en carretera, así como de servicios de transporte, que desde el año 1987 brinda soluciones con garantía de calidad y profesionalidad, orientando su esfuerzo, conocimientos e infraestructuras hacia la consecución de los mejores resultados en calidad y eficacia para lograr la satisfacción de sus clientes.



Comenzó su andadura como una empresa familiar donde su fundador, José Luis Tacoronte, creyó en la idea del auxilio en carretera como un servicio importante para la seguridad de los conductores y donde la profesionalidad fuera un requisito básico, considerando un servicio de calidad que va más allá de la propia carga y descarga de vehículos.



José Luis destaca que *"principalmente entre los factores a resaltar estarían la rapidez y calidad del servicio, los medios tecnológicos y humanos, así como el equipamiento con el que contamos para llevar a cabo nuestra labor diaria. Tenemos muy presente, que cuando nos solicitan un servicio, generalmente el cliente está en una situación desfavorable, su vehículo se encuentra averiado o accidentado, por lo que nuestro personal se implica para encontrar la solución más eficaz y segura para que esa circunstancia sea lo menos duradera y desfavorable posible"*.

"Tenemos establecido el principio de la preservación de la seguridad vial, anteponiendo la seguridad de las personas y vehículos que se encuentre en la carretera en el momento de la intervención".

Grúas Sur cuenta con una flota de 24 unidades donde 22 de las grúas están dotadas de plataforma basculante-deslizante, 6 de ellas equipadas con plataforma articulada especializada para vehículos tuneados; un camión remolcador con grúa pluma para vehículos pesados, un vehículo taller y unidad grúa todoterreno equipadas para aquellos servicios en parking subterráneos o lugares de difícil acceso.

Para realizar los servicios tiene 23 conductores de un total de 40 personas que componen su equipo humano. Los trabajadores reciben formación específica relativa a su desempeño laboral, resaltando los cursos recibidos como operador técnico de grúa de auxilio en carretera, reparación in situ y vehículos híbridos y eléctricos.

Carrocería y pintura Proveedores de servicios de asistencia en carretera

Todo este equipamiento se localiza en 3 centros de trabajo localizados en la zona sur de Tenerife.

Desde la empresa definen la calidad como *“una apuesta por el seguimiento continuado del servicio para mantener informado en todo momento al cliente, mantener una flota renovada y en óptimas condiciones para mayor comodidad del cliente y de nuestro equipo, así como contar con personal cualificado que marca la diferencia en cada uno de los pasos por el que transcurre el servicio”*.

Como labores de marketing realizan diferentes campañas en revistas locales y provinciales, programas de televisión y de radio, pantallas luminosas en varias zonas y promociones online. También son colaboradores en la coordinación de la asistencia y seguridad en los rallyes más importantes de Tenerife.

Grúas Sur está certificada según las Normas de calidad ISO 9001 e ISO 14001. Decidieron obtener también la certificación de Centro Zaragoza debido a que *“creemos en la idea de tener un servicio profesional con unos mínimos comunes para todas las empresas que garantice al cliente unos requisitos de seguridad en su infraestructura, mostrándola así como una empresa dedicada a prestar este tipo de servicio con las máximas garantías de calidad”*, nos declaran desde este proveedor.

Grúas y servicios Adeje, S.L.

C/ La Finquita 15, Ctra. Subida a Taicho -

Los Menores, 38670 Adeje (Tenerife)

Tel. 922780367 - 922710676 - 902210405

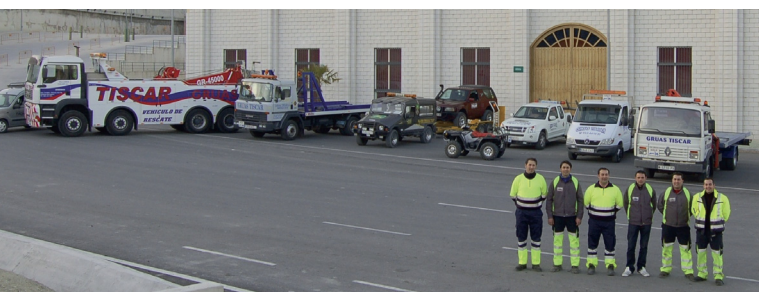
coordinacion@gruassur.com -

gerencia@gruassur.com www.gruassur.com



Talleres Tiscar, S.L. (Villacarrillo, Jaén)

Ginés Tiscar Hidalgo e Isidora Martínez Parra formaron la empresa en el año 1995, siendo su hijo Francisco Javier Tiscar Martínez el director actual. Está integrada por 3 sedes, 2 de ellas ubicadas en la localidad de Villacarrillo y la tercera en Santisteban del Puerto, todas ellas en la provincia de Jaén.



Originalmente se ofrecía la actividad de taller de reparación en las especialidades de electromecánica, carrocería y pintura, integrando la asistencia en carretera para sus propios clientes. El volumen de trabajo de este servicio, que inicialmente se planteó como algo añadido a la reparación de vehículos, fue incrementando de la mano de acuerdos de colaboración con la mayoría de compañías de asistencia, hasta disponer en la actualidad de 9 grúas de diferentes tonelajes para poder prestar asistencia a cualquier tipo de vehículo, con grúa parking y vehículo 4x4, grúas plataforma con pluma para turismos y motocicletas, grúa plataforma de alto tonelaje, remolcador con pluma para alto tonelaje y varios coches taller.

La plantilla laboral está formada por 8 personas de las cuales 6 son los que se encargan de conducir las grúas, siendo todos ellos también mecánicos de vehículos, recibiendo la formación adecuada a sus puestos de trabajo.

“Decidimos ser una empresa certificada por Centro Zaragoza para poder acreditar que nuestra empresa cumple con todos los requisitos necesarios para realizar con total garantía de calidad las actividades que realizamos”.

“Por nuestra amplia experiencia, llevamos 20 años en el sector, realizamos nuestros trabajos con rapidez, efectividad y nuestra máxima calidad, ofreciendo un trato cercano a todos nuestros clientes” nos declara el propio Francisco Javier.

Entre sus valores destacan la mejora continua basada en el intento de superación diaria y una atención esmerada hacia los clientes con el objetivo de ampliar la empresa. ©

Talleres Tiscar, S.L.

Ctra. Córdoba - Valencia, Km. 178

23300 Villacarrillo (Jaén)

Tel. 953441231

tallerestiscar@terra.com

tallerestiscar@hotmail.com www.gruastiscar.es

