

Hoy escribe...

Carlos Calleja

Director Red EuroTaller



Tenemos cada vez más asumidos los nuevos tiempos en todos los ámbitos de nuestra vida, desde los nuevos modos de comunicación entre nosotros (nos es difícil pensar en alguien sin smart-phone y sus aplicaciones de mensajería) hasta los modos de consumo (quién no mira la información de un producto por internet o incluso lo compra directamente on line y lo recibe en casa). Pues bien, todos esos nuevos hábitos han cambiado el modelo de negocio y han revolucionado sectores tan dispares como los proveedores de servicios de comunicación o las tiendas de gran consumo, adaptando sus servicios a los nuevos tiempos.

Nuevos tiempos en el taller

Y ahora, ¿en qué han afectado estos nuevos tiempos a los talleres de reparación? Pues aunque en principio parezca que nos movemos en un sector más conservador, también han entrado los nuevos tiempos en nuestro mundo de la posventa del automóvil, y de un modo u otro los talleres han ido evolucionando tanto su modo de trabajo como su oferta de servicios al cliente.

Aunque muchos no lo tengan muy interiorizado, en los talleres se trabaja con uno de los productos tecnológicos por excelencia: el coche. Y como reparadores de ese producto tecnológico, los talleres son de los profesionales que tal vez más actualización y formación continua necesiten para ser capaces de estar al día con todas las tecnologías que día a día van añadiendo los fabricantes en nuestros vehículos. En pocos sitios nos vamos a encontrar con unos planes de formación tan avanzados como en nuestro sector y con necesidades permanentes por parte de todos los reparadores.

Pero con la formación no basta, hoy en día también se necesita tener acceso a una cantidad ingente de información técnica de cada vehículo, y ahí también han llegado los nuevos tiempos a los talleres. Fuentes de información técnica on line son hoy tan importantes en un taller como la llave inglesa más utilizada. Los talleres se mueven en distintas aplicaciones y software de información técnica y acompañamiento a la reparación como auténticos informáticos, donde hace tiempo era raro ver un ordenador.

Pero no sólo en la reparación han cambiado los tiempos, como empresa abierta al cliente que tiene que buscar sus entradas a taller, la manera de relacionarse con el cliente también ha cambiado. El recordarle al cliente una cita por SMS, el felicitarle con un e-mail, el gestionarle la cita on-line, la realización automática de presupuestos en la web, el recepcionarle el vehículo con una tablet que le va proponiendo precios de ofertas adaptadas al vehículo y cliente, el gestionar todo un programa de promociones por segmentación de clientes o el tener una vinculación a través de una app en su bolsillo a través de la cual se le ofrecen y recuerdan servicios no son escenas de una película futurista, son realidades cotidianas hoy en día.

Finalmente, y tal vez lo más importante, la manera de gestionar el taller ha cambiado. La rentabilidad se ha convertido en la palabra clave y los procesos y softwares que van gestionando citas, presupuestos, órdenes de reparación, pedidos, tiempos y facturas, son el motor imprescindible de estas empresas, y sin los cuales sería inviable un taller a día de hoy. Si a esto le sumamos las plataformas de compra de recambio on line conectadas con los almacenes del distribuidor en tiempo real, tenemos una empresa tecnológica de máximo nivel donde muchos esperan encontrar a un negocio tradicional.

¿Todavía piensas que los nuevos tiempos no han llegado al taller? Hay que estar orgulloso del nivel de adaptación que han tenido los talleres y lo impresionante es pensar lo que nos va a llegar en los próximos años, nuevos retos, nuevas necesidades, el coche conectado... y un sector preparado y en línea con los nuevos tiempos.