

Respuesta infalible

Proveedores de servicios de asistencia en carretera Certificados CZ

Los proveedores de servicio asisten a los clientes en un tiempo mínimo, evitando que se sientan desasistidos ante la inesperada situación de una avería o un accidente.

Francisco Javier Villa



Una de las particularidades a cumplir por estas empresas es que, además de ofrecer un servicio técnicamente cualificado y una adecuada atención al cliente, tienen que llegar al punto de asistencia en un tiempo definido para ofrecerle al cliente el servicio lo más rápido posible. Por este motivo, uno de los requerimientos de la certificación de Centro Zaragoza es la disposición de un sistema de localización de las grúas, de forma que, en general, la grúa destinada a realizar el servicio sea la más cercana al punto donde se encuentra el vehículo inmovilizado.

Grúas La Variante

La Variante nació como una empresa familiar fruto de una clara vocación emprendedora. En sus más de 30 años de historia ha evolucionado hasta convertirse en un referente dentro del sector, tomando como base los principios de calidad en el trabajo, formación continua y trabajo en equipo con la finalidad de dar el mejor servicio a sus clientes.

Quien mejor puede relatar el origen es su gerente y fundador, Diego Nicolás Gil, "en el año 1983 funda-

mos la empresa como taller de reparación y servicio de 24 horas de asistencia, una actividad pionera en nuestra zona de influencia, Murcia. Tras 20 años de esfuerzo y gracias a la confianza de nuestros clientes y colaboradores, nos reubicamos en Molina de Segura. Para continuar con el crecimiento y debido a la gran demanda de trabajo, en 2015 abrimos una segunda sede en la ciudad de Murcia".



Carrocería y pintura Proveedores de servicios de asistencia Certificados CZ

Son 33 los trabajadores que forman la plantilla laboral, incluyendo a 18 conductores-mecánicos. Disponen de una gran y variada flota de vehículos formada por: 21 grúas de plataforma elevadora convencional y 1 de tipo "cota zero" para coches con suspensión baja; 6 furgones taller completamente equipados para reparaciones "in situ", 2 de ellos están habilitados como grúa portamotocicletas; 2 motos taller; 3 remolcadores industriales para vehículos pesados; 2 plumas industriales; 3 portacoches para traslado de vehículos a nivel nacional e internacional; 2 cabezas tractoras y diversas góndolas para traslado de vehículos industriales; 3 vehículos todo terreno para rescate en aparcamientos subterráneos; vehículo monovolumen con remolque para mascotas y equipaje con su correspondiente licencia de taxi y 4 turismos destinados a alquiler a disposición de los clientes.

"Somos una empresa dinámica y en constante evolución, nuestro mejor valor, sin lugar a dudas, es la calidad humana de todos nuestros trabajadores."

En La Variante están muy involucrados con la formación continua realizando diferentes cursos, entre los que se pueden destacar los de mecánica específica, rescates en carretera, gestión de flotas, ventas y marketing, atención al cliente y riesgos laborales, recibidos en función de la actividad desempeñada dentro de la empresa. Muestra de su interés en el marketing es el patrocinio deportivo vinculado a equipos ciclistas, un equipo de rally y al equipo de fútbol de la localidad añadiendo su nombre al del propio equipo, además de aparecer en cuñas radiofónicas locales.

"Asistimos cada año a las ferias más importantes del sector en Francia y Alemania, llegando incluso a exponer en ésta última varios vehículos y plataformas propias. El pasado mes de abril estuvimos en la feria Tow Show de Florida (EEUU) con la intención de encontrar proveedores de vehículos e informarnos de las novedades que aún no han llegado a Europa, queremos ser los más rápidos y los primeros en ponerlas en marcha", nos informan desde la dirección.

Han ganado diferentes concursos del sector pero lo que les hace sentirse más orgullosos son los logros que les caracterizan como una empresa capaz de dar servicios diferenciados por la diversidad de medios que disponen, "aunque algunos trabajos no siempre son satisfactorios, ya que desgraciadamente tuvimos que rescatar el autobús en el que trágicamente falle-

cieron 14 personas, nos avisaron de este rescate debido a nuestros medios materiales, conocimientos y capacidad profesional para este trabajo", nos comenta Diego.

"Cualquier sugerencia que recibimos la aceptamos como un regalo, una oportunidad para mejorar y llegar a todos los clientes."

Tener una capacidad de autocritica es esencial para poder mejorar en todos los aspectos, como lo demuestran diciéndonos que "la calidad de un servicio conlleva que el cliente quede satisfecho. Gracias a escuchar a los clientes hemos conseguido detectar muchos de los problemas que tenían y hemos sabido ofrecer un servicio de calidad enfocado hacia ellos".



A los proveedores interesados en la certificación les preguntamos el porqué de involucrarse en el proyecto, según sus palabras "creemos sinceramente que cuantos profesionales puedan comprobar nuestra seriedad y compromiso a más personas podremos llegar, además de que opiniones expertas sin duda nos ayudará a mejorar y evolucionar, afianzando nuestro crecimiento con unos firmes cimientos, convencidos que el futuro será el reflejo del trabajo bien hecho por parte de todos los que formamos La Variante".

Grúas La Variante

Ctra. Fortuna km. 12,500
30500 Molina de Segura (Murcia)
Tel. 968616999
24horas@gruaslavariante.es
www.gruaslavariante.es



Fermoauto, S.L.

La historia de este proveedor comienza en el año 1987 como una empresa familiar con una gran vocación enfocada al servicio de sus clientes. Tres años después adquirieron diversas naves en la localidad de San Martín de la Vega, donde también se ubica el taller de reparación de vehículos, exposición de vehículos de ocasión, oficinas y campa para el depósito de los vehículos recogidos en las asistencias. La empresa no ha dejado en su empeño de ofrecer un completo servicio a sus clientes, lo que le condujo a inaugurar una nueva sede en la localidad de Pinto en el año 2008, donde almacenan las grúas de gran tonelaje.

“Evolucionamos y crecemos según las necesidades de los clientes, tenemos muy presentes las recomendaciones para implantar todo aquello que podamos mejorar”.

La decisión de certificarse por Centro Zaragoza viene originada, según palabras de Miguel Ángel Fernández Navarro, director de Fermoauto, “para que se puedan reconocer los estándares de calidad que ofrecemos a todos nuestros clientes y por los que luchamos cada día”.

La empresa está formada por 17 conductores, todos ellos con el carnet ADR para traslado de mercancías peligrosas, de un total de 30 trabajadores que desempeñan todas las actividades con suma profesionalidad. La plantilla recibe periódicamente formación relacionada con las áreas de seguridad vial, reparaciones sin situ, vehículos híbridos y eléctricos, entre otros cursos.

Abarcan una red muy amplia de asistencia, para ello disponen de 18 grúas con capacidad de hasta 7 toneladas para la carga y descarga de cualquier tipo de vehículo, desde motocicletas, turismos, furgonetas y furgones de ruedas gemelas. Todas las grúas van equipadas para solucionar cualquier problema y así poder realizar reparaciones in situ, con el objetivo de que el cliente pueda continuar con su viaje.



Disponen de 3 grúas con pluma de distintos tonelajes para rescatar vehículos accidentados en lugares de difícil acceso, además de equipamiento acuático para realizar rescates que requieran de estos materiales. Para la asistencia de vehículos de gran tamaño cuentan con 2 vehículos taller con máquina montadora y desmontadora de neumáticos. En caso de que no pudiesen reparar el vehículo in situ, 7 grúas de gran tonelaje y una góndola especial de cama rebajada pueden trasladarlo al taller indicado. También disponen de carretilla elevadora para poder trasladar la carga de un camión a otro y, de esta forma, la avería del vehículo no perjudicaría la entrega de la mercancía transportada. Al respecto, Miguel Ángel nos comenta que “tenemos clientes de fuera de nuestra zona de actuación que solicitan nuestros servicios debido a nuestra forma de trabajar y al equipamiento que disponemos, lo que hace que nos sintamos valorados dentro de nuestro sector laboral”.

“Avanzamos y luchamos por ser una empresa valorada por nuestros clientes, ofrecemos un servicio destacable para que queden satisfechos con nuestra actuación y quieran continuar trabajando con nosotros”.

Fermoauto divulga sus servicios realizando acciones de marketing telefónico, publicidad gráfica y encuestas de calidad a sus clientes, de las que también obtienen información muy útil en su afán de superación constante.

Fermoauto, S.L.

C/ Oro 26 (Pol. Ind. Aimayr),
28330 San Martín de la Vega (Madrid)
Tel. 916706624
miguel.angel@fermoauto.com
www.fermoauto.com



Talleres y automóviles Diego, S.L.

En la década de los años 60 iniciaron la actividad de la asistencia en carretera dando cobertura las 24 horas del día durante los 365 días del año. El fundador de la empresa, Roberto Prieto Puya, implantó el servicio de asistencia como pionero en la comarca sevillana denominada Los Alcores. Además de la actividad de grúista, ofrece un taller de reparación de mecánica y electricidad para dar atención a los conductores de la zona. Con motivo del aumento de trabajo, y su correspondiente crecimiento, se ha expandido por distintas zonas de la geografía andaluza, disponiendo de bases en Sevilla y Cádiz.

“La calidad de los servicios es nuestra mayor responsabilidad, un compromiso prioritario en nuestra estrategia formando parte de los valores fundamentales de nuestra cultura de empresa”.

La plantilla laboral de Talleres y automóviles Diego está compuesta por 20 trabajadores, de los cuales 15 son los encargados de conducir las grúas. Poseen 3 vehículos de asistencia técnica equipados con los medios necesarios para las reparaciones más comunes, así como personal asignado con los conocimientos en electromecánica adecuados a este servicio, alcanzando, según nos resaltan desde la empresa, el 98% de las reparaciones que se pueden realizar in situ, logrando que los clientes puedan continuar su trayecto. En caso necesario, en sus instalaciones tienen un taller de reparación rápida para solucionar las averías leves y así no arruinar los planes de viaje de sus clientes. Como complemento a sus servicios, les ofrecen también la búsqueda de hotel y gestión de reserva de billetes.



El director actual, Roberto Prieto Martagón, nos incide en las razones de la certificación de su negocio, “para nosotros la calidad es un valor fundamental, por lo que decidimos implantar una certificación innovadora para las empresas de asistencia en carre-

tera, como es la de Centro Zaragoza, en la que depositamos acertadamente nuestra confianza ya que nos permite mejorar la gestión de la empresa. De esta forma incidimos de una manera más clara hacia la satisfacción del cliente, aspecto esencial para nosotros”.



Todos los trabajadores reciben los correspondientes cursos de prevención de riesgos laborales y, además, los conductores cualificados asisten a cursos de mecánica, electricidad y novedades técnicas de nuevos vehículos. La empresa tiene como norma y eje prioritario la formación de sus empleados, por ello imparten cada trimestre un curso interno realizado por un técnico electromecánico experto en averías comunes, aperturas de puertas de vehículos, traslado de ruedas bloqueadas y rescates, para mantener lo más preparado y cualificado posible a todos los trabajadores y así poder realizar servicios más eficientes en tiempo y satisfacción del cliente.

“Apostamos por la calidad, apostamos por un servicio de excelencia, apostamos a que nuestros clientes queden sumamente satisfechos”.

Según palabras de Roberto, “para nosotros, marketing es un conjunto de actividades que nos van a permitir, de una manera u otra, encontrar un mercado al cual dirigimos y atenderlo de la mejor manera posible. Por lo tanto, nuestras labores se centran en la búsqueda de oportunidades de negocio, análisis de los clientes y de la competencia, y promoción y distribución de nuestros servicios. Así detectamos los posibles cambios en las necesidades de los clientes y podemos adaptarnos eficazmente”. ©

Talleres y automóviles Diego, S.L.
C/ Alcalde Retamino 1,
41510 Mairena del Alcor (Sevilla)
Tel. 676833316
operaciones.taleresdiego@gmail.com

