

Zonas de carrocería rápida

Spanesi expone su visión sobre la carrocería express

La carrocería express o rápida nace de la necesidad de dar un servicio adicional que presta el taller al cliente, en el que se reparan pequeños toques, impactos y arañazos. Se trata de intervenciones en las que la chapa no presenta grandes daños y en consecuencia el chapista realiza pocas o ninguna operación, y que se solucionan con pequeñas cantidades de masilla y pintura.

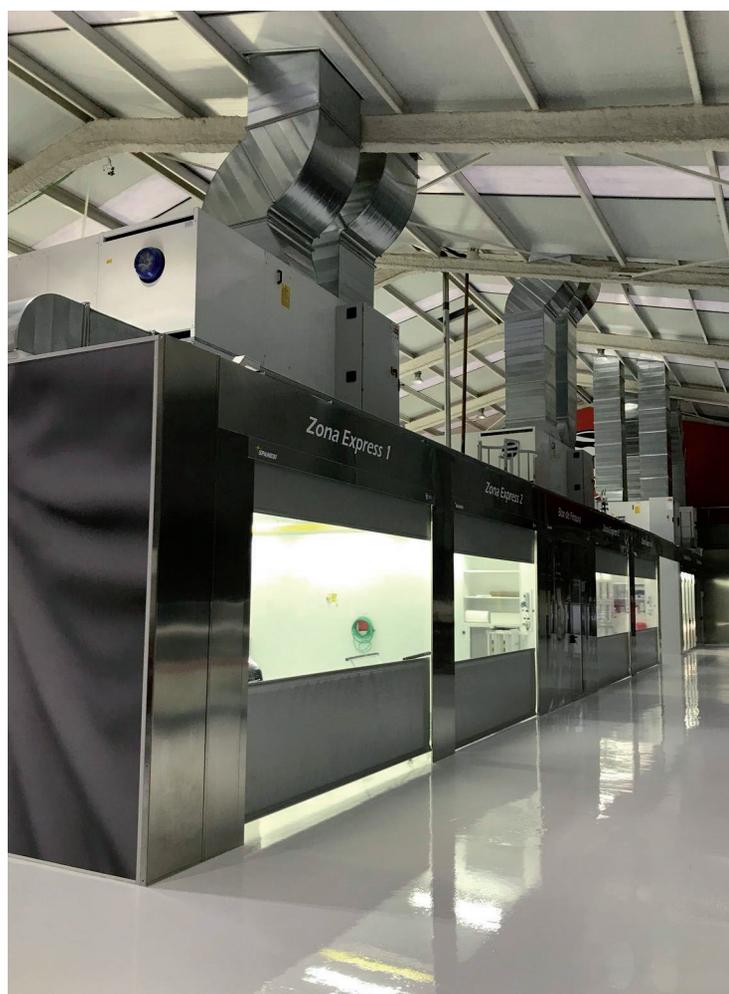
El principal objetivo de la carrocería express es aumentar el volumen de la actividad de carrocería, así como captar nuevos clientes, fidelizar a los existentes, incrementar la productividad y, sobre todo, diferenciarnos de la competencia.

Mercado potencial

Actualmente nos encontramos con los siguientes escenarios: caída de la siniestralidad, reparaciones de bajo coste y descenso de los seguros a todo riesgo, lo que conlleva el progresivo aumento de los seguros a terceros y a todo riesgo con franquicia. Si hacemos una lectura general, vemos que la situación para el cliente no es positiva.

Por todos estos indicadores, el taller debe de buscar nuevas líneas de negocio. Para eso, una buena idea es implantar el concepto de carrocería express o rápida.

La mayoría de los siniestros pertenece a los llamados "golpes de ciudad" o "roces de aparcamiento". Concretamente, el 65 % de los vehículos están afecta-



Spanesi Internacional nace en 1990 y es distribuidor autorizado para España para la venta y asistencia de equipos de carrocería del fabricante italiano Spanesi S.P.A. Por tanto, cuenta con una larga experiencia que le hace conocedor de las necesidades reales del taller, planteando soluciones eficaces y apostando siempre por la calidad de sus servicios y productos. Dados sus conocimientos en cuanto al equipamiento de carrocería rápida o express en los talleres, Spanesi ha colaborado con Centro Zaragoza con la redacción de este artículo.

Juan Martínez
Gerencia de Spanesi

dos por este tipo de siniestros, con arañazos, pequeños toques y picotazos en la carrocería exterior cuya reparación no suele superar normalmente los 300 euros.

En la mayoría de los casos, estos daños no se reparan, porque no están cubiertos por el seguro, por el tiempo que hay que dejar el coche en el taller, porque resultan caros o por otras circunstancias. Por eso, una opción interesante para el taller puede ser implantar un servicio de carrocería express.

¿Qué se considera una Reparación Express?

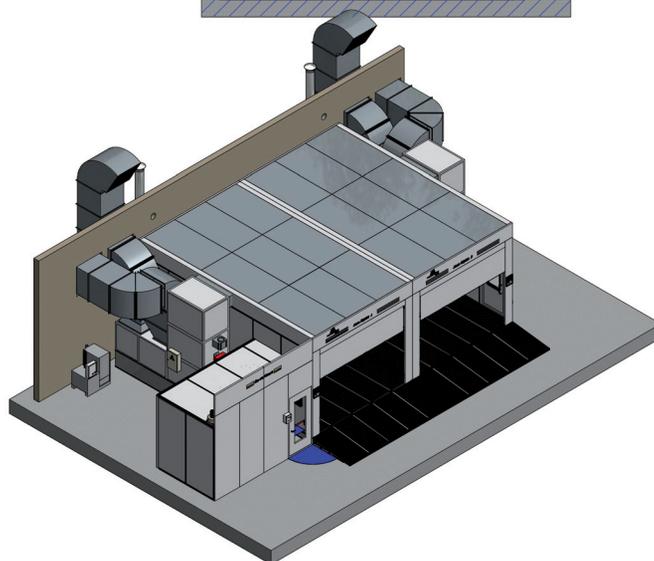
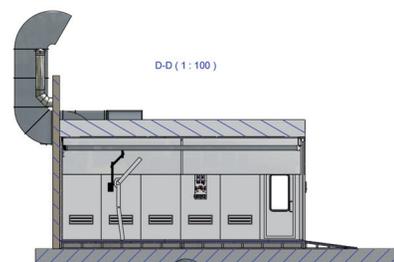
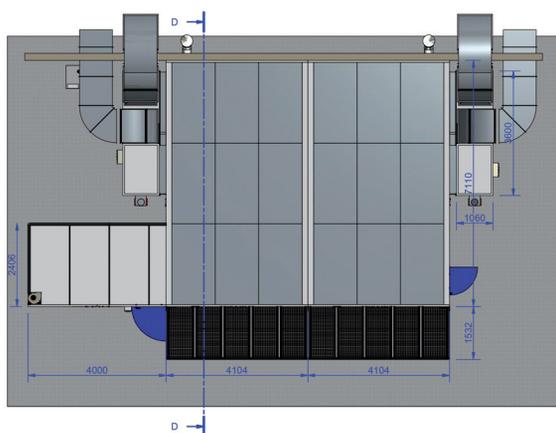
Para la implantación de este sistema, es primordial fijar unos precios cerrados, teniendo en cuenta una serie de parámetros tales como número de piezas afectadas del vehículo, intensidad de los daños, la mano de obra, etc. Además, es necesario determinar los procesos de reparación (arañazos, pequeños toques, picotazos, lijado, enmasillado, pintado) y asignar al técnico aplicador que va a realizar las operaciones de carrocería express.

Por otro lado, es importante la formación de los asesores de servicio y receptionistas de área. Para que el servicio funcione, deben aprovecharse las entradas de vehículos de esta zona mediante una recepción activa, y ofrecer este servicio express a los clientes que vengan a realizar reparaciones y revisiones de mecánica.

La rapidez y eficacia en las operaciones que se vayan a efectuar es esencial y se aconseja que no se superen las 4 horas en su realización. Además, es fundamental realizar acciones promocionales y de marketing para dar a conocer los nuevos servicios que se prestan en el taller.



Carrocería y pintura Zonas de carrocería rápida



Tras los estudios realizados, se alcanza entre un 20 y un 30% más de eficiencia del técnico aplicador.



Parámetros, espacio requerido, compatibilidad y equipos

Para que el servicio de carrocería express funcione, el recepcionista o asesor de servicio y el técnico aplicador que vaya a realizar la reparación deben estar totalmente coordinados, y conocer en todo

momento la carga de trabajo existente para poder llevar a cabo la reparación en el plazo y la calidad exigidos.

En cuanto al equipamiento necesario para ponerlo en marcha: zona preparación, infrarrojos, spotter, pistolas, lijadoras, masillas y pintura.

Por lo tanto, la carrocería rápida no requiere una inversión específica importante y, si se tienen claros los objetivos a conseguir (rapidez en las reparaciones, precio razonable, mínimas molestias para el cliente y calidad en los trabajos), puede ser una verdadera oportunidad de negocio para el taller.

Conclusiones

Las ventajas que aporta contar con una zona equipada para la realización de trabajos de Carrocería Express son:

- Disminución de costes en coches de cortesía.
- Disminución del tiempo de ciclo
- Ventas cruzadas en recepción.
- Diferenciación de la competencia hacia clientes y compañías.
- Mayor satisfacción del cliente.
- Menor necesidad de superficie productiva en el taller.
- Disminución de procesos en el trabajo total. ☉