

CertifiedFirst®

## Primera red de Chapa y Pintura certificada por CZ

CertifiedFirst es la red de talleres multimarca especializada en chapa y pintura del Grupo PPG. Con más de 100 talleres asociados actualmente, la red se compromete a la máxima calidad en todos y cada uno de sus puntos de servicio, trabajando por la mejora continua en sus procesos de trabajo y la orientación a sus talleres de acuerdo a los altos estándares de calidad de la certificación Centro Zaragoza.

Jordi Ortega  
CertifiedFirst Manager Spain

**H**ace 6 años, con el objetivo de aumentar el reconocimiento de calidad de sus talleres, CertifiedFirst apostó por certificar la red a través de un centro de investigación del sector del automóvil y escogió un centro de referencia como es Centro Zaragoza, convirtiéndose en la primera red de chapa y pintura en estar certificada, y que ha servido de modelo a seguir por algunos de sus competidores.

Como lleva intrínseco en el propio nombre de la red CertifiedFirst, lo primero es estar certificado. Porque CertifiedFirst, perteneciente al Grupo PPG, que lidera el ranking global de fabricantes de pinturas y recubrimientos desde hace más de 135 años, busca la calidad tanto en la pintura como en los procesos y en los profesionales. Existe tal compromiso entre ambos, que los talleres CertifiedFirst al trabajar con pinturas Premium (marca Nexa Autocolor, marca PPG o marca MaxMeyer) y estar certificados por Centro Zaragoza, pueden ofrecer garantía de por vida en la reparación de la pintura, lo que aporta un valor añadido en cuanto a confianza y tranquilidad, tanto al taller como al automovilista. Estas ventajas no la pueden ofrecer ni todas las marcas de pintura ni todos los talleres del mercado.

### Criterios de certificación

El mismo compromiso con la calidad, CertifiedFirst lo aplica como fundamento a cualquier acción que lleva a cabo. Desde los elevados criterios de entrada la red, que hacen que tengamos más solicitudes de alta de las que finalmente aprobamos, ya que queremos un crecimiento gradual donde realmente todos nos conozcamos y nos comportemos como una red compartiendo valores y experiencias comunes.





Algunas de las exigencias a parte de los requisitos técnicos pueden ser la exigencia al taller de una sala de espera, lavado interior y exterior del vehículo, una señalización exterior para dotar de uniformidad y de facilitar la identificación de la red, servicios de coche de cortesía y entrega y recogida a domicilio, que mejoran la “consumer experience” hasta tener encuestas para medir la satisfacción y recomendación de nuestro taller por parte de los usuarios.

#### **Satisfacción del cliente**

Nos alegra comentar que en el último estudio realizado por la empresa de investigación Stiga el pasado otoño, hemos evaluado una muestra representativa de los más de 100 talleres que componen la red y el resultado es que hemos mejorado la satisfacción del cliente pasando de un 8,9 a un 9,2 y un índice de recomendación NPS (Net Promoter Score) pasando de un 64% a un 74%; lo que acredita que los usuarios que reparan en CertifiedFirst tengan experiencias muy satisfactorias, muy por encima del 7,02 del índice de satisfacción medio de las aseguradoras, que fue presentado en la Semana del Seguro en febrero 2019.

#### **Servicios para los miembros de la red**

Apostando por la calidad y la mejora continua, los miembros de CertifiedFirst pueden acceder a un sinnúmero de formaciones para estar al día en los conocimientos más avanzados. En los últimos años se han llevado a cabo distintas formaciones técnicas en el nuevo Business Development Center en Rubí, la sede de PPG en España, como cursos de pintura eficiente de reparación de plástico, de soldadura de aluminio, de sustitución y calibración de sistemas ADAS, etc.; y formaciones relativas a la gestión del taller como cursos de valoración de daños, de atención al cliente, de metodología Lean Six Sigma, de Marketing digital, de indicadores clave de gestión y de mejora de rentabilidad en el taller. Todos ellos impartidos por los mejores profesionales del sector e incluso por escuelas de negocio que lideran los rankings.

Además, los miembros pueden optar por servicios de activación directamente en su taller, desde una consultoría personalizada para detectar áreas de mejora y creación de un plan de acción, hasta dinami-zaciones del taller con acciones de micromarketing en su ámbito de influencia.

## Carrocería y pintura CertifiedFirst

Cabe destacar que para conseguir los mejores resultados hay que rodearse de buenos profesionales y proveedores y, es por ello, que los miembros de la red pueden beneficiarse de condiciones ventajosas con proveedores de prestigio y de diferentes ámbitos de actuación como programas de gestión integral del taller, programas de valoración, condiciones especiales para servicios de movilidad o renting de vehículos de sustitución.

### Conectividad y visibilidad de la red

Dicha calidad, la comunicamos a los principales protagonistas que intervienen de alguna forma en las reparaciones de chapa y pintura:

**Corporativos**, como nosotros definimos a las compañías aseguradoras, las empresas de alquiler de vehículos, compañías de renting y compañías de gestión de siniestros, y que pagan de media más del 80% de las reparaciones.

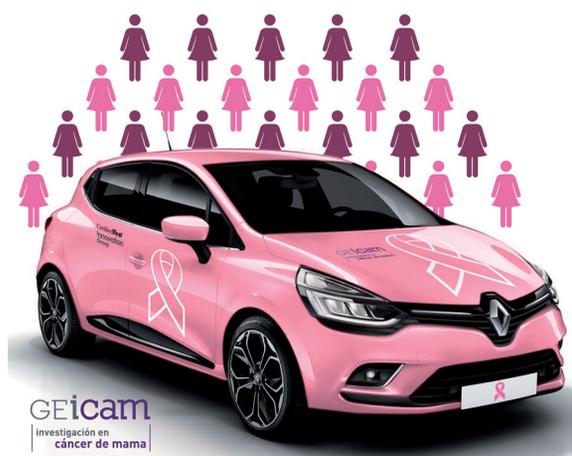
**Particulares**, como nosotros definimos a las personas que se ocupan del mantenimiento del vehículo y que deciden en la mayoría de los casos el taller donde reparar.

Para ello, además de la relación y visibilidad con corporativos, nos enorgullece decir que somos una red pionera en enfoque a particulares, incluso llegando a crear hitos históricos:

- CertifiedFirst es la red de Chapa y Pintura con mayor reconocimiento por los automovilistas en el mercado, y que multiplica por 4 el conocimiento respecto a la siguiente red de Chapa y Pintura (Fuente: Estudio The Hub Automotive febrero 2019).
- CertifiedFirst es la única Red de Chapa y Pintura con publicidad en el medio con mayor cobertura que es Televisión, por tercer año consecutivo.
- CertifiedFirst lidera el ranking como Red de Chapa y Pintura en huella digital, presentado en la pasada edición de Motortec, gracias a su estrategia de posicionamiento en buscadores, en usabilidad de la web y en contenidos SEO (Search Engine Optimization). En este caso, hay que destacar que, en huella digital, no solo es la primera red de Chapa y Pintura, sino que además es la 4ª del total de redes del mercado, ocupando una posición en el Top 5, solo por detrás de Midas, Feuvert y Eurotaller. (Fuente: Tilo Motion febrero 2019).
- CertifiedFirst está presente y activo en redes sociales (Facebook, LinkedIn, Twitter y Youtube) así como dispone de una web con

localizador de talleres, calculadora de presupuestos y servicio de cita on-line con un contact center dedicado.

- CertifiedFirst es la única Red de Chapa y Pintura que ha realizado acciones publicitarias con partners líderes en su categoría, como Adidas Sport Eyewear o Telepizza, entre otros.
- CertifiedFirst, preocupada con el entorno y la sociedad donde actúa, es la única Red de Chapa y Pintura con acciones nacionales de Responsabilidad Social Corporativa, con acciones en Hospital de San Juan de Dios para la lucha contra el cáncer infantil y con GEICAM (Grupo Español Investigación Cáncer de Mama) para la lucha contra el cáncer de mama.



CertifiedFirst es una red cercana y que acompaña al taller en su mejora, por eso a lo largo del año hay muchos momentos de encuentro (se realizan más de 45 actividades al año) alrededor de la geografía española para facilitar el acceso de los talleres que se encuentran más alejados de las ubicaciones que históricamente se solían utilizar.

Dicha cercanía, no solo se ve en la realización de los eventos, sino también en la relación con los talleres, en los comunicados que se envían a la red, o en las Cápsulas Mensuales de Resumen, así como en la dedicación completa de dos personas al proyecto, además del equipo comercial, técnico y de marketing de PPG. Un punto más en cuanto a la cercanía y el sentimiento de red es destacar que el Comité de Dirección de CertifiedFirst está formado conjuntamente por PPG y un porcentaje de talleres miembros que dan representatividad a la totalidad de la red. ©