



Por Ramón Hurtado Sánchez



Medios en la recepción del taller

La primera impresión

LA **RECEPCIÓN DEL TALLER** DEBE CONTAR CON MEDIOS QUE PROPORCIONEN ÓPTIMAS CONDICIONES PARA ATENDER AL **CLIENTE**. UNA **BUENA CONFIGURACIÓN** DEL ÁREA DE RECEPCIÓN, EQUIPADA CON LAS **HERRAMIENTAS Y AYUDAS** QUE NECESITA EL RECEPCIONISTA O ASESOR DE SERVICIO, SON LA **BASE DEL ÉXITO**

Para obtener altos índices de rentabilidad y calidad en la aplicación de los procesos de reparación es necesario disponer de un buen nivel de equipamiento en el área productiva del taller. De la misma manera, una buena zona de recepción, especialmente acondicionada para llevar a cabo la atención al cliente tiene equivalente importancia, pero, en este caso, para llegar a unos buenos resultados comerciales.

La habilidad del taller para generar en sus clientes una óptima experiencia será un elemento diferenciador de su competencia, por lo que es imprescindible gestionar adecuadamente este aspecto. Esto obliga

a analizar todas las interacciones o puntos de contacto que el cliente tiene con el taller, siendo uno de los más importantes el momento en el que acude a sus instalaciones.

Las necesidades del cliente

Una metodología adecuada para mejorar dicha experiencia consiste en ponerse en los zapatos del cliente. Se trata de pensar como él lo haría, determinando sus necesidades, en vez de enfocarse únicamente en su vehículo en el transcurso de su visita.

El primer requerimiento que tiene siempre el cliente cuando llega a las



instalaciones del taller es **aparcar** el vehículo en un lugar adecuado hasta que sea atendido. Contar con las plazas de aparcamientos destinadas y reservadas al uso exclusivo de los clientes se agradece, especialmente si no es fácil encontrar dónde estacionar en las inmediaciones. Estas plazas servirán, además, para evitar que se acumulen vehículos en la entrada del taller, circunstancia que puede perjudicar notablemente su funcionamiento.

Es una buena idea que parte de estas plazas se encuentren lo más cerca posible de los puestos de recepción de vehículos o, incluso, formar una zona conjuntamente con los mismos, de tal manera que puedan ser utilizados ambos tipos de puestos indistintamente para las dos finalidades. Gracias a ello se obtiene versatilidad, y se facilitan ciertas tareas, como, por ejemplo, pasar las pertenencias del cliente desde su vehículo al de sustitución.

A continuación, habrá que concretar la intervención a realizar, recogiendo todos los datos necesarios para realizar el **presupuesto**, además de comprobar el funcionamiento de los sistemas del vehículo y su estado general. Para ello, hay que disponer de puestos de recepción con los medios necesarios para llevar a cabo de forma activa dicha inspección.

Instalaciones y configuración de la recepción

Esta área de trabajo debe contar con unas dimensiones mínimas, ya que la revisión del vehículo debe ser efectuada conjuntamente con el cliente. Al menos, uno de los puestos ha de disponer de elevador, para acceder fácilmente a los bajos del vehículo. Los elevadores de tijera, por sus características, son los más adecuados.

Debe contarse, así mismo, con medios que permitan examinar y diagnosticar el estado del vehículo. Entre otros equipos, un comprobador de estado de amortiguadores, un manómetro, un medidor de profundidad de huella de neumáticos, un medidor de espesores de pintura, o espejos para que el asesor pueda constatar, sin ayuda, el funcionamiento de todas las bombillas del sistema de iluminación y señalización. Debe preverse la existencia de tomas de servicio de electricidad y aire comprimido en estos puestos. Así, también tendremos la posibilidad de realizar pequeños retoques o correcciones, sin necesidad de meter el vehículo en el taller.

Lo más cerca posible de la recepción ha de encontrarse la zona de atención al cliente, en donde se toman todos sus datos, se comentan los detalles de la intervención y se formalizan y se aportan al cliente los documentos relativos al servicio, como presupuesto, resguardo de depósito, contrato de cesión de vehículo de cortesía o factura.

Dentro de las opciones de configuración para esta zona, las más ampliamente usadas se basan en la existencia de un mostrador, o mesas altas con taburetes, cuya ventaja es que pueden estar integradas en los puestos de recepción de vehículos, o bien, las típicas mesas de oficina con sillas para los clientes, convenientemente separadas de dichos puestos. También es habitual una combinación de ambas.

Se recomienda considerar el concepto *cockpit* en los puestos de atención al cliente; es decir, que todo lo necesario se encuentre al alcance de la mano. Deben estar equipados con ordenador, impresora y organizadores para los documentos que se utilizan diariamente.

En el área de atención al cliente debe habilitarse una zona o sala de espera. Para tratar de hacer lo más llevadera posible esta espera, puede disponerse una "tele" en la que se puede reproducir



SE TRATA DE
PENSAR COMO LO
HARÍA EL CLIENTE,
DETERMINANDO SUS
NECESIDADES





► Puesto de recepción

algún video promocional del taller, revistas actualizadas, así como máquinas de bebidas y mobiliario adecuado. En ciertos talleres existe una zona de juegos infantil e, incluso, de red WIFI abierta para los clientes.

La recepción debe estar integrada en el taller y tener la adecuada comunicación con el resto de sus áreas, especialmente la productiva. Si las características constructivas de la edificación lo permiten, es recomendable recurrir a cerramientos en parte acristalados entre estas áreas

► Sala de espera



para que los clientes puedan tener una visión general del taller, pero que, al mismo tiempo, evite el paso a su interior. La instalación de puertas de paso de vehículos de accionamiento rápido son la mejor opción para comunicar recepción y taller.

Un aspecto que hay que tener muy en cuenta es la señalización de las distintas zonas. Debe permitir que sean rápidamente localizadas por el cliente, y que sepa dónde dirigirse en función de sus necesidades.

En cuanto a los acabados de suelos y paredes, existe una gran variedad de calidades a elegir, que deberán estar en consonancia con la imagen corporativa a la que deba adaptarse el taller. En todo caso se recomiendan tonos claros que aportan mayor luminosidad, y acabados mate en el suelo para favorecer su durabilidad y estado de conservación.

Informática

La informática juega un papel muy importante en la dotación de estos puestos. Es imprescindible la existencia de la aplicación de gestión del taller, o DMS, para la apertura de la orden y la captura de todos los datos. Esta no es la única ayuda que esta aplicación puede aportar, ya que todas ellas disponen de funciones para gestionar la agenda del asesor, que permite implantar un sistema de cita



ES IMPRESCINDIBLE

LA EXISTENCIA DE

HERRAMIENTAS

INFORMÁTICAS

PARA, POR

EJEMPLO, ELABORAR

PRESUPUESTOS





► Materiales de venta cruzada



► Certificaciones CESVIMAP

previa efectivo. Esto facilita que se dedique a cada cliente el tiempo preciso. Es también imprescindible la existencia de herramientas informáticas para elaborar presupuestos. Estas aplicaciones, como Audatex, GT Estimate o los Baremos CESVIMAP, permiten acceder a los datos de tiempos, precios de recambios, o materiales de pintura, y confeccionar rápidamente el presupuesto.

Márketing

No deben faltar en la zona de atención al cliente los materiales de ayuda a la venta cruzada. Carteles informando de los servicios que ofrece el taller, menús de precios cerrados para dichos servicios, ofertas comerciales, o incluso maquetas en las que se muestra el “antes y después” de una reparación o la influencia del desgaste de ciertos elementos, facilitan esta labor comercial.

Y esta zona es también el lugar ideal para mostrar a los clientes todos los aspectos que diferencian al taller y sus esfuerzos por mejorar el servicio que ofrece. En este sentido, es recomendable colocar en sitio visible las acciones formativas más recientes, y especialmente las certificaciones otorgadas por empresas que acreditan en el sector de posventa del automóvil, ya que es la mejor manera de informar claramente a los clientes sobre la calidad de reparación en el taller.

En conclusión...

Todos los medios citados deben ser mantenidos siempre en perfectas condiciones. La experiencia del cliente de su visita al taller comienza cuando abre la puerta y entra y, en muchas ocasiones los pequeños detalles tienen un gran peso en su valoración del taller. Por eso, es imprescindible cuidar aspectos como el orden, la limpieza, la iluminación, la temperatura y el buen funcionamiento de todos los medios dispuestos en la recepción.

Es momento de prestar atención a la zona de entrada del taller, ya que es el lugar por donde siempre entrarán sus ingresos.

Los talleres con mejores resultados comerciales tienen claro que su modelo de gestión debe estar basado en la orientación al cliente, dan la importancia que deben a los medios de que se disponen en la recepción y los ven como recursos que proporcionan beneficios ■

PARA SABER MÁS

✉ Área de Ingeniería
ingenieria@cesvimap.com

🌐 www.cesvimap.com

🌐 www.revistacesvimap.com

🐦 @revistacesvimap