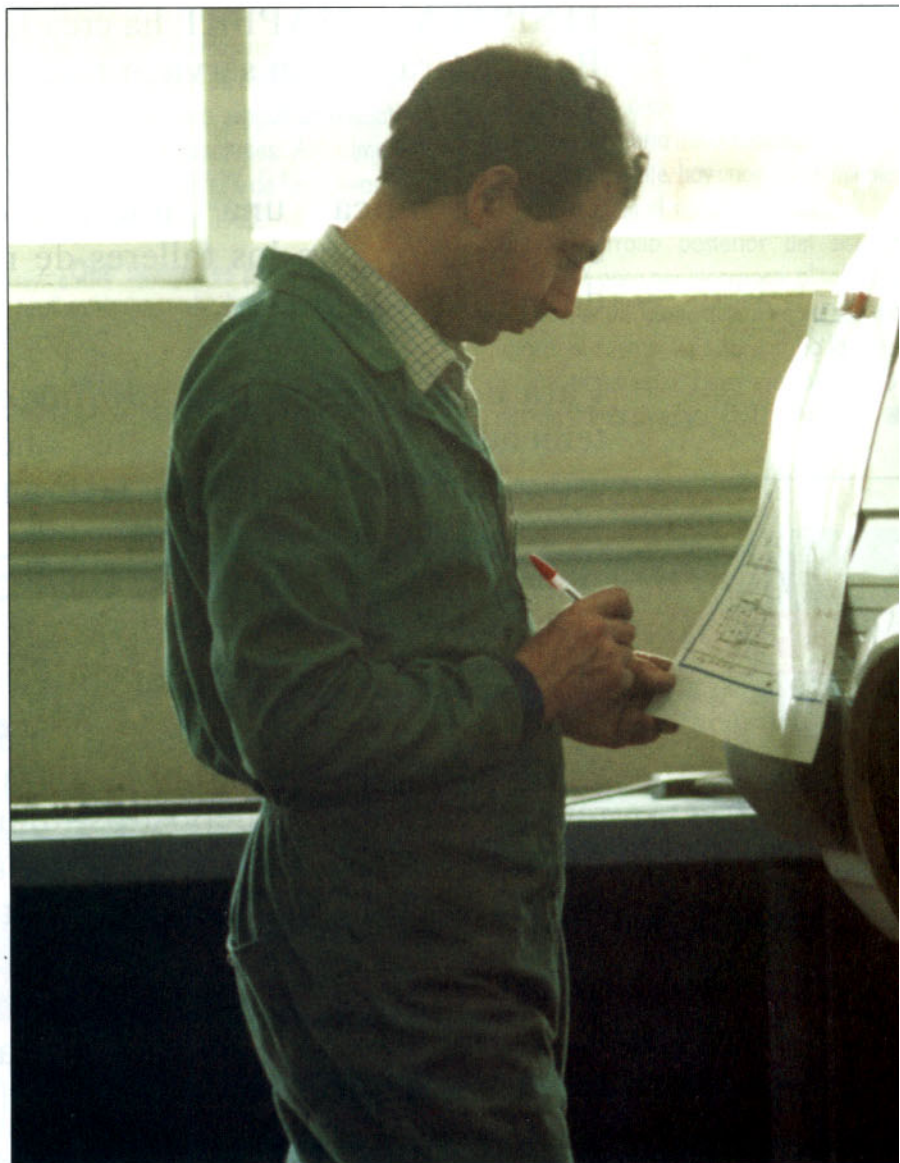


La hoja de recepción facilita el contacto con el cliente y el seguimiento del trabajo

Toma de datos en el taller: Un proceso rentable

La recepción del vehículo por el taller para efectuar una reparación es una tarea que debe efectuarse de forma completa y precisa. Pero no solamente en lo relacionado con la clasificación, valoración y tasación de los daños y trabajos a efectuar, sino también con otro aspecto muy importante: la toma de datos relativos al estado del vehículo recepcionado. De manera frecuente, se originan malentendidos y problemas por la imprecisión de estos datos. Cuando menos, esto supone un deterioro de la relación con el cliente, y, a menudo, influye negativamente en la rentabilidad del taller.



El vehículo debe ir siempre acompañado de la hoja de recepción.

Por las especiales características de los talleres de chapa y pintura, éstos se encuentran habitualmente inmersos en una dinámica tal que sus responsables y operarios están concentrados y absortos en las tareas relacionadas con la pura reparación y aquellas que son necesarias para llevarlas a cabo.

Gran parte del tiempo de los responsables de los talleres se consume en el control de las propias reparaciones y operarios, los múltiples problemas de recambio (sobre todo si se trabaja con varias marcas), las cuestiones relativas a la gestión y organización (contabilidad, control de tiempos, etc.), y los numerosos e imprescindibles con-



tactos con clientes, peritos tasadores, proveedores, etc. Son, en general, las principales funciones que desempeña el jefe de taller o el gerente.

Nadie duda de que estas tareas son necesarias para la buena marcha del taller y que, por ello, es preciso darles la importancia que merecen; son, en síntesis, las

que definen la actividad empresarial a la que se deben.

Pero para que la organización del taller sea idónea, es conveniente prestar especial atención a la primera gestión de cualquier reparación: la recepción. De hecho, en la actualidad, un creciente número de talleres ha incorporado a sus plantillas la figura del recepcionista.

DATOS PRECISOS

No se pretende definir aquí por entero las características profesionales del recepcionista y sus conocimientos, pero sí la importancia que tiene la principal operación que éste ejecuta: la toma de datos del vehículo que recibe, así como el análisis del estado del mismo y la trascendencia que puede tener el estado de entrega del vehículo.

No hay más que recordar algunas de las situaciones provocadas por la recogida insuficiente de datos relativos a los trabajos a realizar. Así, por ejemplo, la sustitución de algún accesorio (molduras, anagramas, etc.), o la reparación y pintado de piezas no valorados en la tasación o presupuesto inicial.

¿Cuántas veces ocurre que el pintor efectúa trabajos sobre alguna pieza o elemento, porque observa algún daño sin saber que no ha sido incluido en el presupuesto o tasación?

Cabe recordar, también, los problemas que plantea, por lo general, el cobro de estos trabajos no previstos o presupuestados... si es que se cobran, ya que en algunas ocasiones, ante la lógica oposición del cliente, es el propio taller el que carga con el coste de la reparación.

La falta de rigor en la recogida de datos puede originar un deterioro de las relaciones con el cliente y, por consiguiente, de la imagen del taller.

La delicada situación se puede producir en la entrega del vehículo cuando el cliente «nota» defectos externos (arañazos en la pintura, generalmente), desperfectos internos (daños en la tapicería) que aparentemente no existían antes, mal funcionamiento de determinados elementos (cierres, elevadoras, etc.) y desaparición de piezas (gatos elevadores, ruedas de repuesto, cintas magnetofónicas, etc.)... En todos estos casos, es muy delicado establecer los límites de la buena fe.

DAÑOS OCULTOS

Todos estos problemas se solucionan en gran medida si el recepcionista, o la persona que realiza esta tarea, efectúa una toma de datos exhaustiva del estado del vehículo que entra en el taller.

La solución no es muy complicada. Se trata de utilizar un impreso de recepción que acompañe al vehículo y en el que se anoten todos los datos de la reparación. De esta forma, y en cualquier momento, los operarios, jefes de taller y demás responsables, pueden conocer y controlar los datos de la reparación u otro aspecto concreto.

Los datos que deben figurar en esta hoja de seguimiento guardarán una relación con:

1. La situación del daño

El recepcionista señalará clara y precisamente el lado y la parte afectada del vehículo.

2. Los elementos dañados

Deberán constar con la misma claridad las piezas o elementos sobre los que se va a trabajar.

3. Los tipos de operaciones a efectuar

Es necesario indicar si se trata de una reparación, una sustitución o de la pintura de piezas.

4. Interior del vehículo

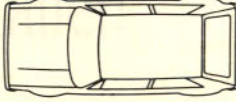
En este punto, conviene observar los desperfectos, el estado general de suciedad, alfombrillas, quemaduras, etc.

5. Exterior del vehículo

Deberán anotarse los desperfectos observados y su situación, tales como rayones en la pintura, accesorios deteriorados, etc., que no estén incluidos en el presupuesto o tasación inicial.

6. Accesorios en depósito

Se hará el inventario de aquellos accesorios y equipos que quedan depositados

RESERVAS A CARGO DEL CLIENTE			ACCESORIOS			KILOMETROS		CARBURANTE					
Franchicia SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Neumáticos SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Batería SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Rueda repuesto <input type="checkbox"/>	Herramientas <input type="checkbox"/>	Gato <input type="checkbox"/>	0 14 12 34 1		N° de Reparación					
Importe %			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Tipo de póliza	Fecha y N° de siniestro	Color y tipo de pintura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
			Fecha del presupuesto (indicado por 15 días)					N°					
Causas y breve descripción de los trabajos a realizar			Fecha y firma del responsable de recepción			Cliente		Domicilio					
						Domicilio		N.I.F.		C.P.		Ciudad	
						Teléfono		Matrícula		Aseguradora			
						Fecha prev. entrega		Domicilio		N.I.F.			
						Marca							
						Modelo							
Observaciones a la recepción del vehículo			Vehículo depositado para:			AUTORIZO la realización de los trabajos de desmontaje necesarios para la confección del presupuesto previo a la reparación. Si a la vista del mismo el cliente no acepta la reparación, podrá pedir el abono de los gastos por confección del presupuesto, de pintura y los gastos de desmontaje previamente realizados, necesarios para la elaboración del presupuesto, así como los eventuales gastos de estancia.		AUTORIZO en su nombre a Don					
			<input type="checkbox"/> Confección del presupuesto			Firma del cliente		Firma del taller		a la entrega del vehículo quedando plenamente autorizado a dar conformidad, mediante su firma, a la reparación realizada.		Firma del cliente	
			<input type="checkbox"/> Reparación del vehículo										

Modelo de hoja que se utiliza en el taller piloto de CESVIMAP.

en el vehículo, tales como gatos elevadores, cintas magnetofónicas, rueda de repuesto, herramientas, mechero eléctrico, etc.

7. Funcionamiento de accesorios

Es prudente revisar el estado de funcionamiento de accesorios como elevalunas, cierres, luces, etc.

8. Datos técnicos del vehículo

Resulta muy útil la toma de estos datos, sobre todo para solicitar posteriormente

los recambios (marca, modelo, versión, número del bastidor, etc.).

9. Estado del vehículo

Se anotará en este apartado el nivel del depósito de combustible, estado de las ruedas, kilometraje del vehículo, etc.

A MODO DE SOLUCION

Aparte de todos estos elementos habituales, el taller podrá incluir en la hoja de recepción aquellos otros aspectos que quiera controlar.

Es conveniente que el cliente disponga de una copia firmada de la misma hoja, que le pueda servir de certificado de depósito.

Asimismo, otra copia deberá figurar siempre en el vehículo, para que cualquier operario o responsable del taller pueda siempre controlar el trabajo realizado, y que esté incluido en el presupuesto o tasación.

La experiencia diaria en las relaciones taller-cliente demuestra que, en ocasiones, no se genera un proceso de comunicación que permita al cliente concretar qué trabajos demanda del taller. Por ello, el taller debe completar ese flujo de datos, dado que es el más interesado, en orden a mantener un alto grado de profesionalidad, la confianza del cliente y la rentabilidad del negocio.



Las hojas de recepción de numerosos talleres son, a menudo, incompletas.