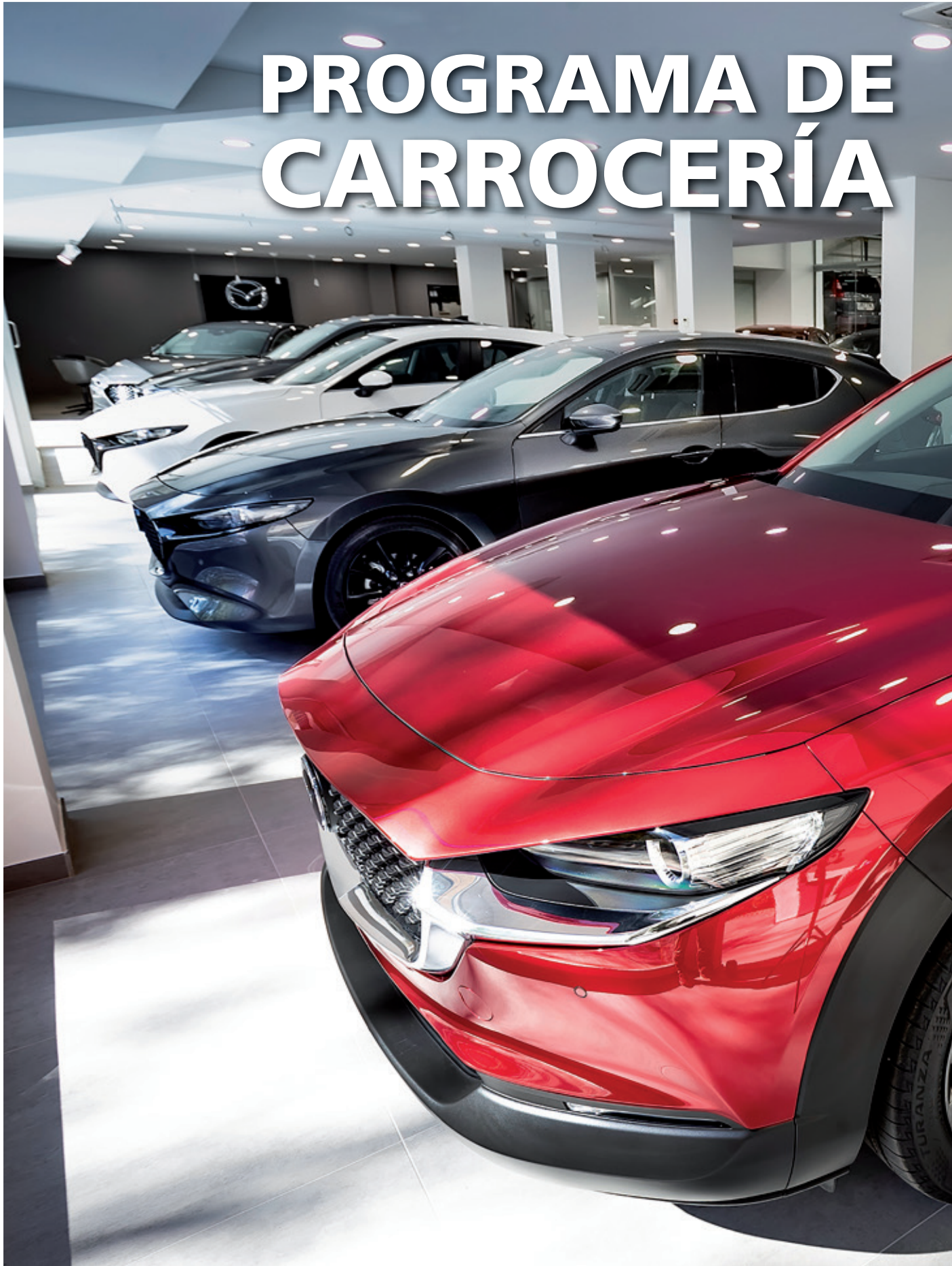


PROGRAMA DE CARROCERÍA



MAZDA



Por **Raquel Adanero Bejerano**
MARCAS DE VEHÍCULOS
Y REDES DE TALLERES

consultoria@cesvimap.com

*El Programa de Carrocería de MAZDA es un sistema voluntario. Con él, la marca certifica que los servicios de reparación de carrocería que ofrecen sus **Servicios Autorizados** cuentan con las máximas capacidades, conocimientos y metodologías para realizar reparaciones de **calidad**. La mirada está puesta en alcanzar la máxima **satisfacción del cliente** y optimizar la rentabilidad de las intervenciones.*

En febrero de 2000 se establece Mazda Automóviles España. Para la marca japonesa, una de sus prioridades siempre ha sido conseguir la máxima satisfacción de sus clientes de posventa, ofreciendo un servicio de calidad y una excelente atención al cliente.

MAZDA impulsa la posventa de carrocería

Así, en 2008, desde la dirección de Posventa de MAZDA Automóviles España, se pone en marcha el **Programa de Carrocería** para impulsar la actividad de posventa centrada en la reparación. Con este programa MAZDA quiere ayudar también a mejorar la eficiencia y la rentabilidad en las operaciones de reparación efectuadas por sus Servicios Autorizados. Por todo lo que implica, **MAZDA ha contado desde sus inicios con CESVIMAP** por la capacidad del centro de investigación para transmitir la visión de la marca a sus Servicios Autorizados y promover el logro de los propósitos de este programa, en constante evolución.

Los tres pilares del Programa de Carrocería de MAZDA

El Programa de Carrocería de MAZDA está sustentado sobre tres pilares: asesoría y certificación, formación e incentivación de la red. Para los dos primeros puntos (certificación y formación) MAZDA ha confiado en CESVIMAP.

Certificación de talleres TQ de CESVIMAP

Cualquier Servicio Autorizado MAZDA (SAM) de la marca que quiera formar parte de este Programa debe estar certificado por el protocolo TQ de CESVIMAP. Para ello, CESVIMAP realiza, presencialmente, una consultoría y auditoría en las ins-



Pilares del Programa de Carrocería de MAZDA



Placa de centro certificado TQ Distinción Plata

talaciones del centro de reparación. El objetivo de estas visitas es aportar valor a los SAM, por lo que se desarrolla un plan específico que incluye los aspectos más relevantes de cara a mejorar la rentabilidad del negocio, la calidad de la reparación y la atención y satisfacción del cliente.

El resultado de la certificación permite clasificar los SAM en tres categorías: Certificado TQ, Certificado TQ con distinción Plata y Certificado TQ con distinción Oro.

El certificado TQ es garantía de que el centro productivo está legalmente establecido, que tiene capacidad para realizar reparaciones de calidad, en un adecuado marco de prevención de riesgos laborales, y que sus procesos de interacción con el cliente son propicios para la satisfacción del cliente.

Con la distinción Plata se destacan los Servicios Autorizados certificados TQ que aportan un valor añadido al cliente, están comprometidos con la mejora de sus medios y métodos productivos y desarrollan una buena gestión de sus procesos y resultados.

La distinción Oro se otorga a quienes se caracterizan por llevar una gestión integral del negocio, apuestan por la mejora continua de sus procesos y capacidades y son innovadores, mostrándose en la vanguardia en el sector.

Progresivamente, los SAM mejoran el resultado de su certificación, esfuerzo recompensado por la fidelidad de sus clientes

Formación específica

Para el desarrollo de las capacidades de los talleres de carrocería y pintura, MAZDA incluye una formación continuada dentro del Programa.

Los planes de formación comprenden todos los ámbitos del negocio de la reparación de carrocería, tanto técnicos como de gestión y especialización; se diseñan sobre las directrices de la marca, según los logros que se pretendan con cada impulso a este Programa y las necesidades detectadas durante las visitas de certificación y consultoría.

Las acciones formativas desarrolladas por CESVIMAP a lo largo de estos años han contemplado aspectos tales como las novedades imprescindibles en la reparación y pintado de carrocerías, soluciones a los problemas de color, el incremento de la rentabilidad en las áreas productivas, formación en ADAS, valoración de daños, claves para la calidad del servicio y gestión del negocio, organización del área productiva, aspectos determinantes del

funcionamiento del servicio rápido, conocimiento profundo de vehículos híbridos y eléctricos en reparación de carrocería...

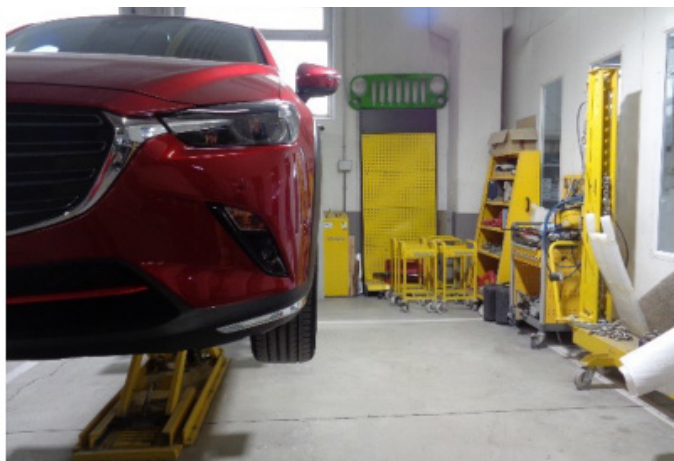
El contenido formativo se diseña y concreta para los diferentes perfiles profesionales que conforman el engranaje del negocio de la reparación ligados a la red MAZDA: delegados y jefes de Posventa, jefes de carrocería, jefes de taller, asesores de servicio, asesores de carrocería, técnicos de reparación de carrocería y de pintura... Todos ellos han participado en las convocatorias de formación para la especialización en carrocería.

Evolución y fidelidad al Programa

La certificación TQ tiene una validez de dos años y es preciso renovarla para mantenerse dentro del Programa. De este modo, es posible realizar un seguimiento de la evolución y de la mejora experimentada por los Servicios Autorizados MAZDA a lo largo de los años.

La fidelidad de los Servicios Autorizados al Programa es uno de los aspectos clave para MAZDA. Por ello, la marca renueva constantemente el Programa incluyendo nuevas ideas y acciones. En los primeros años del programa, el porcentaje de Servicios Autorizados MAZDA certificados en el protocolo TQ y con alguna distinción era pequeño; en 2014, el porcentaje de SAM con distinción Plata suponía ya el 70%. En 2017, un 5% de los SAM obtienen la distinción Oro y, en 2020, lo consiguen un 35%. El año 2022 cierra con un **39% de SAM distinguidos Oro**.

Esta evolución es fruto del compromiso de los Servicios Autorizados en pro de la mejora de



Instalaciones de varios centros de reparación MAZDA

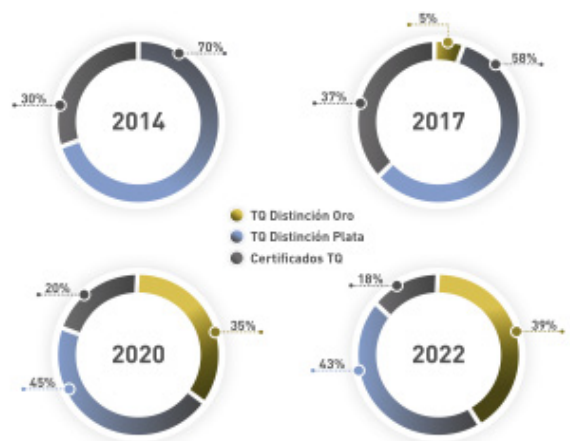


Zona de espera para el cliente en un SAM

La Certificación de Talleres TQ de CESVIMAP es la puerta de acceso al Programa de carrocería de MAZDA

sus procesos y hábitos de trabajo, siguiendo las recomendaciones y la hoja de ruta que se facilita siempre en los informes de Certificación TQ. Progresivamente, el Programa ha ido incrementando el número de Servicios Autorizados adscritos. En 2021, en plena pandemia, MAZDA ofrece un mayor apoyo a los Servicios Autorizados a través de su Programa; ese año termina con récord de participantes en el Programa y, en 2022, lo logra de nuevo. Así, el 52% llevan un máximo de 6 años en el Programa; más de un 33% cumplen entre 6 y 10 años y, un 14% de los Servicios Autorizados, más de 10 años, incluyendo a la mayor parte de aquellos que se unieron en sus inicios, en 2008.

Estos resultados ponen de manifiesto el interés del Programa para los Servicios Autorizados de la marca, que les permite renovar sus negocios, mejorar su preparación y llevar a cabo acciones que, finalmente, llegan al cliente en modo de agradecimiento por la experiencia vivida en la reparación de sus vehículos. Por otra parte, MAZDA destaca que el ratio de venta/servicio en los SAM con carrocería propia es superior en los talleres que han obtenido la certificación TQ.



Evolución de los Servicios Autorizados Mazda en el Programa MAZDA por tipo de Certificado TQ



El Programa se sustenta en tres pilares: Certificación de Talleres TQ, formación especializada e incentivación a los asociados

Herramientas desarrolladas para MAZDA

En el marco de este Programa, CESVIMAP ha desarrollado para MAZDA herramientas de soporte y utilidad para el desarrollo del negocio. Al inicio del Programa se desarrolló la **Guía de estándares de taller de MAZDA**, reflejando el estado del arte y sugiriendo los requisitos para el buen funcionamiento del taller de carrocería y para una reparación de calidad de los vehículos de la marca.

El **menú de precios cerrados** para reparaciones rápidas se desarrolló para poder facilitar al cliente un presupuesto cerrado y completo, al momento, para la reparación de pequeños daños cosméticos. La herramienta es específica para los diferentes modelos de vehículos de la marca, según el tipo de acabado de pintura, y presenta el coste de reparar pequeños daños para las piezas exteriores del vehículo. Se dispone así de una herramienta que facilita la labor comercial del Asesor de Servicio y se incentiva la venta cruzada.

Para dar respuesta a una de las últimas preocupaciones de MAZDA por su red de talleres se ha elaborado una **Guía Normativa de Talleres**, en la que se recogen los requisitos legales para la apertura de un taller, las inspecciones a las que se encuentra sometido y la comprobación de equipos de taller.

Para MAZDA, la red de Servicios Autorizados es clave en su relación con el cliente. Con este Programa, renovado continuamente, la marca mues-



Guía Normativa de Talleres

tra una clara apuesta por mantener un alto grado de satisfacción y fidelización de sus clientes, a través de la posventa de carrocería, fortaleciendo, al mismo tiempo, el negocio y la especialización ●