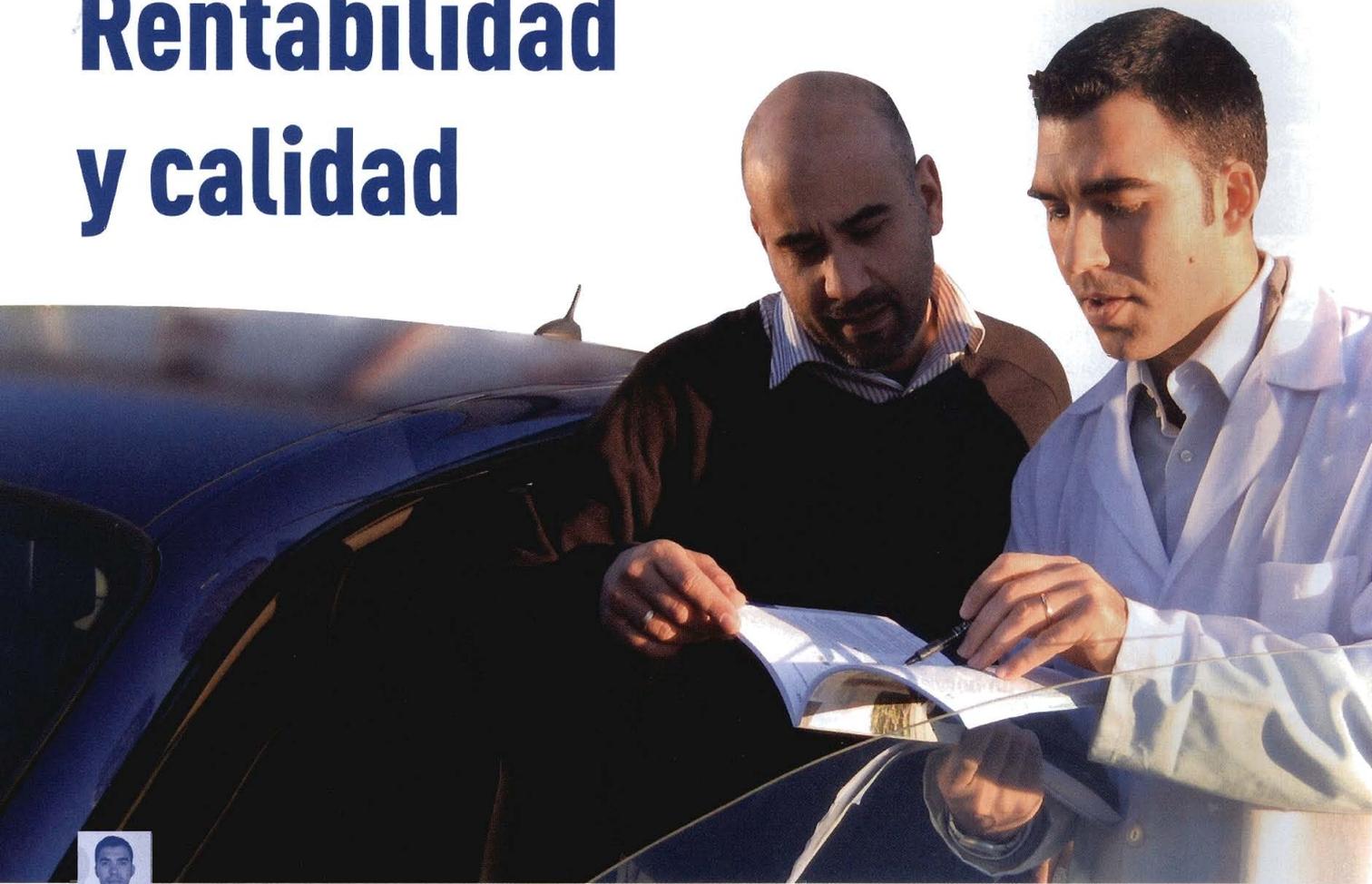


Pequeñas reparaciones rápidas de carrocería: Rentabilidad y calidad



Por Francisco Tomás Rodríguez García

ACTUALMENTE, CUALQUIER POSIBILIDAD DE NEGOCIO ES ANALIZADA PORMENORIZADAMENTE POR LAS REDES DE REPARADORES, POR LO QUE SE IMPONEN FÓRMULAS QUE POTENCIEN LA POSVENTA DE FORMA QUE SEA UN CANAL REAL DE INGRESOS, EN PARALELO CON LA VENTA DE VEHÍCULOS Y RECAMBIOS. LAS **PEQUEÑAS REPARACIONES** DE ELEMENTOS DE LA CARROCERÍA ESTÁN GANÁNDOSE SU SITIO EN LAS ÁREAS DE CARROCERÍA DE LOS TALLERES DE NUESTRO PAÍS

Ya conocemos la situación de las ventas de vehículos nuevos en nuestro país.

Históricamente, ha sido la vía principal de negocio de fabricantes, concesionarios y multimarcas, pero con la bajada de las ventas, toca prestar atención a otras actividades, quizá un poco abandonadas, en cuanto a marketing, publicidad e inversiones. Estamos hablando de la posventa.

Hoy apenas hay margen en la venta de vehículos, se trabaja por rápeles mensuales, llegando, en ocasiones, a

engordar las campas con vehículos de ocasión, con tal de conseguir objetivos.

En este contexto, los talleres se afanan por recuperar la parte del pastel que habían cedido a otros especialistas, compartiendo calidad, servicio y precios contenidos, en áreas como la mecánica (centradas en el mantenimiento de vehículos), o en la reparación de lunas.

El margen con el que hasta ahora se trabajaba en estas operaciones hacía olvidar que el cliente, lo realmente importante, estaba migrando a otras

instalaciones. Así, está claro el primer objetivo: atraer de nuevo al cliente perdido. Para conseguirlo, la solución se basa en el área de recepción de clientes, y han de ser todos, marquistas y no marquistas, los que fijen sus estrategias en este sentido.

Se han potenciado las **aptitudes comerciales** del personal recepcionista de cara al público, haciéndolos más cercanos y con un perfil más comercial. Se apuesta por la formación para la potenciación de estas habilidades, de forma que no sean meros tomadores de datos, sino capaces de analizar al cliente, detectar sus necesidades, y adelantarse a las posibles mejoras que puedan realizarse en el vehículo. Son la primera imagen del negocio, la cara del taller, y como tal han de comportarse.

El siguiente paso es buscar efectivamente qué productos ofrecer en estas áreas, cómo atraer al cliente de forma que acudir a las instalaciones resulte atractivo. Se han potenciado las zonas de carrocería y mecánica rápida. En carrocería, se busca la rentabilidad en los tiempos de recepción e inmovilización de los vehículos, y pequeñas reparaciones de chapa, en concierto con las compañías aseguradoras –aletas, paragolpes o puertas–. Son cada vez más comunes las tablas expuestas con precios cerrados según las operaciones, para que el cliente esté siempre informado. En mecánica, la conjunción ideal es aplicar la política de precios competitivos y cerrados a los mantenimientos, y que éstos no inmovilicen los vehículos más de lo necesario.

Hoy, sin embargo, vemos que se puede llegar más allá, con un tipo de reparaciones que resultan técnicamente viables, económicamente rentables, comercialmente atractivas y que se pueden ofrecer tanto en la recepción de mecánica como en la de carrocería. Se trata de las **pequeñas reparaciones** rápidas de carrocería.

Poseen una serie de características:

- Son fácilmente detectables en el área de recepción.
- No se precisan excesivos conocimientos técnicos de los recepcionistas para la detección y ofrecimiento de estos servicios.
- Son muy rentables por el coste bajo de los materiales empleados.
- Mediante una formación adecuada, es sencillo entrenar al personal técnico para realizar estas operaciones.



▶ Reparación de plástico mediante adhesivo

- El potencial en la sección de VO es también importante, por cuanto el acabado final es de muy alta calidad.
- Mejora del aspecto general de los vehículos.
- Posibilidad de incrementar la cartera de clientes, flotas, leasing...

Son muchas las ventajas que se derivan al ofrecer este tipo de reparaciones al cliente. Conviene analizar con más detalle técnicas y a qué partes del vehículo se refieren. Se trata de la reparación de pequeños daños sobre llantas de aluminio, reparaciones de lunas parabrisas, reparación de piezas exteriores de plástico y reconstrucción de tapicerías y guarnecidos interiores, como salpicaderos.

Reparación de llantas de aluminio

Es un sencillo proceso que consiste en la aplicación, previo lijado de la zona a tratar, de una masilla especial de carrocería, provista de cargas de aluminio, con buena resistencia al impacto y consistencia. Una vez aplicado el producto, pasa a la zona de pintura, donde se barniza la pieza para recuperar su esplendor original.

Hay que tener en cuenta que, por tratarse de elementos de seguridad, sólo pueden repararse daños muy leves en el exterior de la llanta, nunca en el asiento de los tornillos, ante falta de material, o en el flanco y zona interior de la llanta. Tampoco debe actuarse en llantas de aluminio forjado.



LA REPARACIÓN PROTEGE
EL MEDIO AMBIENTE Y
MEJORA LOS RESULTADOS
DE LA POSVENTA



▶ Reparación de llantas





► Reparación de tapicería de cuero

Reparación de lunas parabrisas

Ante un impacto en la luna parabrisas, en ocasiones se provocan daños que no suelen atravesar la capa de plástico de la luna laminada, y que, bajo ciertas restricciones, como el tamaño del daño o su localización fuera del área de visión del conductor, es netamente reparable. Existen en el mercado multitud de equipos que, mediante un inyector que actúa directamente sobre el daño y por capilaridad, son capaces de eliminar el aire que hay entre el vidrio y el plástico, inyectando una resina transparente, que permite obtener resultados de alta calidad. Siempre queda un resto del cráter provocado por el elemento que choca, pero es muy poco visible. Evita la sustitución de una luna pegada de origen en fábrica, mediante robots que aseguran la colocación y fijación exacta. Y, para la mayoría de las compañías aseguradoras, reparar este tipo de daños evita, además, la necesidad de dar un parte por siniestro.

Reparación de piezas de plástico

Ahora es cuando cobran la importancia que la viabilidad técnica garantiza, dado su resultado de total calidad, al proveer al plástico dañado de sus características de origen. El plástico es, además, un elemento cada vez más usado en el mundo del automóvil, y juega un papel importante en la política de ahorro de peso en vehículos de los fabricantes, en pos de reducir

► Elementos plásticos afectados tras un siniestro



consumos y proveerlos de elementos de confort que lo lastran, en ese sentido. Pueden repararse plásticos termoplásticos, como paragolpes y aletas, además de termoestables, más usados en portones traseros, pero también refuerzos interiores de paragolpes, frentes... Existen varios procesos de reparación admitidos como la soldadura, con o sin aportación de material, la reparación por adhesivos y la soldadura química, que se usan dependiendo del material a reparar.

Reparación de guarnecidos interiores

Quizá menos conocidas, pero no por ello menos importantes, son las reparaciones o recuperaciones de guarnecidos interiores de los vehículos, como tapicerías de cuero o velours, y tableros de a bordo. Cuando se produce accidentalmente un daño en estos elementos, no se piensa en la sustitución de la pieza –suelen ser arañazos que dañan el aspecto estético interior pero que no restan funcionalidad–. Sin embargo, con unos resultados de calidad satisfactorios en la mayoría de las ocasiones, existe la posibilidad de recuperar el aspecto original del vehículo, proporcionando un alto grado de satisfacción en el cliente. Este tipo de reparaciones está indicado, además, para la venta de vehículos de ocasión, ya que su resultado final es muy apreciado.

Desde la mejora de nuestra relación con el medio ambiente optando por la reparación en vez de la sustitución, a la satisfacción del cliente final, pasando por la mejora de las ventas en la posventa, mezclado con una necesaria formación de los técnicos y recepcionistas, este tipo de reparaciones se revelan como una baza de éxito seguro en el futuro inmediato de cualquier red de talleres que piense en la mejora continua de su negocio ■

PARA SABER MÁS

Área de Carrocería
carroceria@cesvimap.com

Cesviteca, biblioteca multimedia de CESVIMAP
www.cesvimap.com

www.revistacesvimap.com