



La importancia del presupuesto

La mejor herramienta para el asesor de servicio

LA RECEPCIÓN PUEDE SER EL ÁREA MÁS IMPORTANTE DEL TALLER, DONDE SE ESTABLECE EL CONTACTO CON EL CLIENTE, CONCILIANDO SUS NECESIDADES CON LOS OBJETIVOS Y LAS CAPACIDADES DEL TALLER. EL RECEPCIONISTA O ASESOR DE SERVICIO, ES LA FIGURA CLAVE, SIENDO LA VERDADERA CARA DEL TALLER PARA EL CLIENTE. DE LAS **APTITUDES Y ACTITUDES DEL ASESOR DE SERVICIO** DEPENDERÁ, EN BUENA MEDIDA, LA **SATISFACCIÓN FINAL DEL CLIENTE**



Por Francisco Javier Alfonso Peña

La figura del asesor de servicio agrupa tres cometidos fundamentales: la captación y mantenimiento de los clientes, porque si importante es que un cliente acuda al taller, más importante aún es que regrese (función comercial); concretar los términos técnicos y económicos del servicio a prestar (función técnico – económica) y equilibrar la capacidad productiva del taller con respecto a los compromisos adquiridos con los clientes (función organizativa). Para cumplir con estos cometidos la mejor herramienta del asesor de servicio es el presupuesto.

Herramienta de venta

En un primer momento, podemos pensar que la actividad más importante del taller de chapa y pintura es reparar vehículos

siniestrados. Sin embargo, es crucial la venta pues, realmente, no habrá nada que reparar hasta que el trabajo se haya vendido.

En principio, el proceso de venta en un taller de reparación puede parecer obvio, puesto que existe un comprador (cliente particular o compañía de seguros) que acude con un vehículo que precisa atención y un vendedor (el taller de reparación) que dispone de los medios y capacidades necesarias para prestar el servicio. Los puntos de vista, necesidades y expectativas de ambos serán diferentes, pero los dos tienen un elemento en común: necesitan llegar a un acuerdo. Hay que tener en cuenta que el cliente cada vez está más informado, y es él quien decide qué compra y qué no. Por ello, es fundamental establecer una relación

basada en la creación de **confianza**, donde lo primero que tenemos que hacer es preguntar para, de este modo, identificar las necesidades reales del potencial comprador. Nunca hay que ofrecer antes de tiempo.

A partir de ese momento, el asesor de servicio dará su opinión experta en términos que el cliente pueda entender y apreciar, con el objetivo final de vencer el mayor obstáculo del cliente para la compra: el temor a tomar una decisión equivocada.

Es fundamental contar con un presupuesto detallado en el que se indiquen las **operaciones a realizar**, los elementos afectados, las piezas de recambio necesarias para la reparación, las verificaciones obligatorias, los costes que todo ello conlleva aparejados y, por último, el importe final a abonar. Cuanta más información pueda obtener el cliente del presupuesto más probable es que tome una **sabia decisión**.

Si a esto le sumamos aquellos otros valores añadidos que, como empresa, estemos en condiciones de ofrecerle, podremos convencerle de que se encuentra en el sitio adecuado.

Herramienta de planificación y control

Una vez vendido nuestro servicio, pasaremos a la siguiente fase, centrada en la reparación, donde tenemos que conseguir **cumplir las expectativas** que el cliente ha depositado en nuestra empresa. Desde el punto de vista del taller, el presupuesto es el primer punto crítico del proceso productivo, por todo lo que implica de etapa de previsión y planificación; es el momento de decidir, por adelantado, lo que ha de hacerse con el vehículo.

La realización del presupuesto supone una adecuada **planificación** de los recursos que se necesitarán, de las tareas a realizar y de su duración, es decir, contempla recambios y materiales, equipos y tecnología, puestos de trabajo y recursos humanos.

En primer lugar, el **presupuesto** será el instrumento que permitirá al asesor de servicio controlar la distribución de la carga del taller y la agenda de citas con los clientes, cumpliendo con las fechas de entrega comprometidas. En segundo lugar, recogerá la información necesaria para decidir la mejor asignación de los trabajos, marcando las prioridades. En

tercer lugar, permitirá mostrar a las diferentes áreas del taller involucradas en la reparación las intervenciones que tendrán que efectuar, facilitándoles la planificación de su trabajo.

Si no estimamos oportuno dedicar los recursos necesarios a la elaboración del presupuesto de reparación, deberíamos pensar en la **pérdida de tiempo** que supondría realizar varias peticiones de recambio para una misma orden de trabajo, elaborar ampliaciones, consultar al responsable superior para conocer exactamente lo que hay que hacer con el vehículo, interrumpir la reparación hasta el punto de que el técnico deba ponerse con otro vehículo, reprogramar las fechas de entrega, etc. Una buena reparación tiene que partir de una correcta planificación.

Si, además, en el taller tenemos implantado un sistema de fichaje para los procesos productivos, el presupuesto adquiere una segunda dimensión, convirtiéndose en un importante **instrumento de control**, al permitirnos comparar lo real con lo planificado. Esto será clave para el control, entre otros, de los tiempos empleados en las reparaciones en relación a los tiempos disponibles. Será posible, por tanto, evaluar la actuación por operario, por sección, por actividad, etc., analizando las posibles desviaciones y, con ello, las acciones correctoras a emprender.

Qué debe incluir un presupuesto

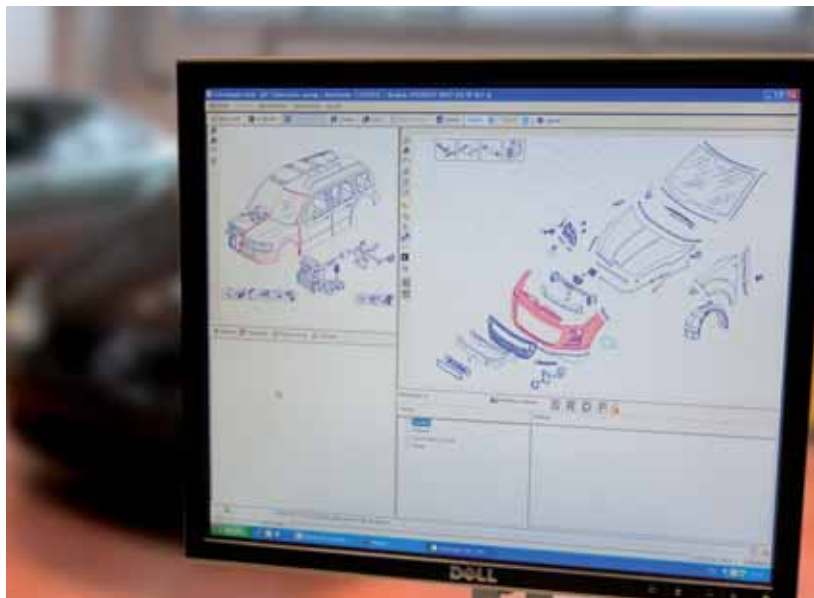
Centrándonos únicamente en el punto de vista técnico, todo presupuesto debería recoger la información siguiente:

- Identificación general y lo más completa posible del vehículo, marca, modelo, versión, equipamiento completo... Esta será la forma de garantizar la ausencia de errores en la valoración de los daños.
- Lista de las piezas de recambio necesarias para la reparación, incluyendo, a ser posible, su referencia y precio.
- Descripción, y sobre todo duración, de las tareas de carrocería y mecánica, expresada en fracciones de tiempo. Conociendo el precio-hora del taller, será sólo cuestión de matemáticas poder determinar el importe de la mano de obra.
- Las intervenciones de pintura a realizar, concretándose tanto el coste de la mano de obra como el importe de los materiales.



UN PRESUPUESTO
COMPLETO PERMITIRÁ
UNA BUENA
PLANIFICACIÓN Y SE
TRADUCIRÁ EN UN
CICLO DE TRABAJO
FLUIDO Y SIN
IMPREVISTOS
IMPORTANTES





- Cualquier importe adicional debido a las particulares condiciones y circunstancias del taller, como los trabajos subcontratados.
- Finalmente, se podrá establecer el coste total de la reparación, al que se le aplicarán los impuestos necesarios.

El presupuesto informatizado

Cada reparación de carrocería y pintura es única y diferente de la anterior. Única será también la valoración económica de sus daños, no siendo tan factible estandarizar las actuaciones, como puede realizarse en otro tipo de intervenciones, por ejemplo, los mantenimientos. Si a esta circunstancia le unimos el número de fabricantes, modelos y versiones de vehículos existentes, la elaboración **manual** de un presupuesto de reparación completo se vuelve prácticamente **inviable**.

Para ello, existen en el mercado herramientas informáticas para la valoración de daños, fundamentalmente AUDATEX y GT ESTIMATE, que ponen a disposición del usuario grandes bases de datos, con toda la información necesaria para este cometido. Cuentan con la **información oficial** de los fabricantes, en lo referente a piezas de recambio y forma de comercialización con referencia y precio, tiempos oficiales de sustitución y, como complemento, **baremos** de tiempos de reparación y de tiempos y materiales de pintura, como los de CESVIMAP, contrastados y aceptados en el mercado.

Esa información se pone a disposición de los usuarios perfectamente estructurada, aportando una serie de ventajas:

- Se simplifica enormemente el proceso, aportando rapidez e inmediatez a la valoración de daños.
- Se facilita el trabajo al usuario al realizar, de forma automática, todos los cálculos necesarios hasta obtener el coste final de la reparación, aplicando a continuación los correspondientes impuestos.
- Siempre que la identificación del vehículo se realice correctamente, aseguran la exactitud de la valoración.
- Permite presentar toda la información clara y perfectamente ordenada, por bloques, lo que facilitará la explicación al cliente.
- Da buena imagen de nuestro negocio.
- Es posible la **integración** de estas herramientas con las que estén empleándose para la gestión del negocio, como programas de gestión (DMS), aplicaciones de compañías de seguros... Con esta posibilidad, realizando el trabajo una sola vez en el área de recepción, es posible explotar la información para su aplicación a todos los procesos de taller, como gestión del recambio, asignación de tiempos y control de ratios operativos, hasta llegar a la emisión de la factura final.

La elaboración previa del presupuesto de reparación influye en la satisfacción del cliente, en el proceso productivo y en la rentabilidad de nuestro negocio. Por ello, sería bueno hacer una pequeña reflexión, respondiéndonos a un par de preguntas: ¿Somos capaces de realizar un presupuesto completo, detallado y competitivo? ¿somos capaces de explicarlo y de venderlo? ■

EL PRESUPUESTO
INFLUYE EN LA
SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE, LA
PRODUCCIÓN Y LA
RENTABILIDAD

PARA SABER MÁS

Departamento de ingeniería:
ingenieria@cesvimap.com

Gestión y logística del mantenimiento
de vehículos. CESVIMAP, 2010.

www.revistacesvimap.com