



Por Teresa Majeroni

Ponentes de primer nivel en el I Ciclo de Conferencias CESVIMAP

La postventa, eje de la automoción

LA PRIMERA JORNADA DEL I CICLO DE CONFERENCIAS CESVIMAP FUE UN ÉXITO, CON EL TÍTULO “EL PRESENTE DEL SECTOR DE LA AUTOMOCIÓN: FABRICACIÓN, VENTA, POSTVENTA Y RECICLADO”

Más de 200 personas, de diferentes perfiles –gerentes y personal del taller, alumnos de Ingeniería Técnica Industrial, alumnos de los centros de formación profesional, periodistas... – participaron en estas primeras jornadas del I Ciclo de Conferencias de la Cátedra CESVIMAP.

El ciclo se enmarca dentro del título universitario **Especialista en Postventa de Automoción** con la Universidad Católica de Ávila. Su entrada es libre hasta completar el aforo.

La inauguración del ciclo correspondió a la rectora de la Universidad Católica de Ávila, M^{ra} del Rosario Sáez y al gerente de CESVIMAP, Ignacio Juárez, quienes destacaron el éxito de participación y la importancia progresiva que la postventa adquiere en el sector de la automoción. A partir de entonces, comenzaron a sucederse las conferencias, como la de Juan José Monlleo, gerente de fabricación de la planta **Ford** de Almusafes, que explicó a los asistentes el control que

deben tener los procesos de fabricación actuales para ofrecer calidad en tiempo y forma. “*La fabricación ha de ser lo más flexible posible dado que los modelos de vehículos están cambiando continuamente*” explicó Monlleo. Puntualizó que la situación actual se basa en asegurar la calidad con el concepto *first time right*, o “bien a la primera”.

La mesa redonda, el plato fuerte de las jornadas según algunos, contaba con la presencia de los representantes de las asociaciones más importantes del sector: la Asociación Española de Fabricantes de Automóviles y Camiones, **ANFAC**, con su director técnico Fernando Acebrón; la Asociación Nacional de Importadores, **ANIACAM**, con su director general, Víctor García Alía; la Asociación de Vendedores de Vehículos a Motor, **Ganvam**, con un miembro de su junta directiva, Dionisio Grande; y la Asociación Nacional de Fabricantes de Componentes, **Sernauto**, con su director general adjunto, Miguel Ángel Obregón.

En esta mesa redonda, los miembros expresaron su esperanza en el futuro de la postventa, ya que “de una crisis hay que extraer cosas positivas, cambios, oportunidades de negocio diferentes...”. La venta a través de los concesionarios, desde el prisma de **Volvo**, fue presentada por Ana Pinos y Patricia Navas, directora de márketing de clientes y directora del servicio postventa de la marca, respectivamente. Ambas coincidieron en que si bien antes las redes se centraban en las ventas, ahora lo hacen en la postventa, para lo cual el sistema de producción y postventa se ha de regir bajo el concepto de calidad. El primer día finalizó con la exposición sobre la nueva distribución de vehículos a través de la venta multimarca, impartida por Paulo Araujo, consejero de **Ibericar** Holding Andalucía. La segunda jornada se celebró en CESVIMAP, donde Rubén Aparicio-



La investigación en reparación comienza con el crash test

Mourelo y Luis Pelayo García, gerentes adjuntos, unieron la postventa a la investigación en reparación de automóviles, así como al tratamiento de vehículos fuera de uso. Este mes de diciembre se celebra una segunda jornada de este ciclo de conferencias, con el tema: *Gestión de recursos del taller de automoción: constitución, personas y tecnología* ■

En palabras de...

“Este sector aportó un 3,5% al PIB en 2008”

Fernando Acebrón, director técnico de Anfac, comentó que este sector aportó al PIB en 1999 un 7%, mientras que en 2008 se redujo a un 3,5%. Sin embargo, las ayudas del Gobierno y el futuro a corto plazo comienzan a ser visos de recuperación en el mercado.

“Hay que pensar en otros métodos, otra forma de actuar”

Víctor García Alía, director general de Aniacam, además de dar cifras sobre la reducción de la venta de vehículo nuevo, de su uso diario –a favor del transporte público- y de su mantenimiento, así como el envejecimiento del parque actual, expuso que actualmente existe mayor sensibilidad medioambiental, una compra más racional de vehículos más baratos así como un uso más prolongado de vehículos de segunda mano. Las soluciones a esta crisis pasan por diversificar la oferta, aumentar los servicios rápidos, ofrecer un servicio integral –con coche sustitutivo– o un servicio exprés de carrocería, incrementar la garantía voluntaria, etc.

“La postventa es el eje del futuro”

Dionisio Grande, miembro de la junta directiva de Ganvam, afirmó la importancia de la postventa en el sector, asegurando que es la forma de sobrevivir de muchos concesionarios. Marcará la diferencia para continuar con el negocio... o no.

“En España no se van a volver a producir tres millones de vehículos”

Miguel Ángel Obregón, director general adjunto de Sernauto, comentó que por los ajustes de producción y la adaptación empresarial a las necesidades, se ha reducido el empleo en este sector un 15,2%, por lo que se bajará la producción de vehículos a unos 2.200.000, en lugar de los 3.000.000 de los años 2003 y 2004. También comentó que las empresas más numerosas en nuestro país son aquellas que se dedican a fabricar componentes de automoción, que tienen gran peso en este sector.

