



“Con una calidad garantizada, nuestras piezas cuestan hasta un 80% menos que las originales”



Por Teresa Majeroni

MÁS DE UNA DÉCADA HA PASADO DESDE QUE COMENZÓ UNA NUEVA LÍNEA DE NEGOCIO PUESTA EN MARCHA POR CESVIMAP: LA VENTA DE PIEZAS PROCEDENTES DE VEHÍCULOS FUERA DE USO. HABLAMOS CON JAVIER PINDADO GUTIÉRREZ, RESPONSABLE DEL ÁREA COMERCIAL DE CESVI RECAMBIOS, PARA QUE NOS HAGA UNA EVALUACIÓN DE ESTE PERIODO



▶ Javier Pindado, Responsable del Área Comercial de Cesvi Recambios

Hay opiniones para todos los gustos. Por un lado, se afirma que la crisis económica mundial afecta a los Centros Autorizados de Tratamiento, como a tantos otros sectores, pero también que la misma favorece su negocio...

De cualquier forma, ¿qué acciones ha llevado a cabo Cesvi Recambios para solventar esta situación?

Javier Pindado: Creo que los centros autorizados de tratamiento, como cualquier sector, se han visto afectados

porque el público consume menos, viaja menos y, por tanto, necesita menos recambio usado. Sin embargo, cuando lo necesita acude a centros como el nuestro, ya que vendemos piezas originales a un precio que es sólo el 20 ó 30% del de la pieza nueva.

Cesvi Recambios comercializa piezas con alta calidad, ya que son originales, y tienen nuestra verificación y una garantía de funcionamiento, todo ello a un precio mucho más reducido.

Además, hemos incrementado nuestras acciones de marketing y ahora nos dirigimos a un público más heterogéneo.

Quizá el mayor miedo de los clientes ante la compra de una pieza usada radique en la garantía o en qué hacer ante un posible mal funcionamiento de la pieza. ¿Qué aportáis en este campo?

JP: La principal característica de Cesvi Recambios es la calidad de nuestros productos, debido a una exhaustiva



comprobación y verificación, junto con una detallada identificación de todas las piezas recuperadas. Nuestro sistema informático hace que estén perfectamente codificadas con la referencia del constructor del vehículo y del fabricante de la pieza, el modelo, versión y año del vehículo, con fotos del turismo o de la furgoneta para verificar su color. Todas las piezas admiten posibles diferencias por el año de fabricación, como, por ejemplo, número de cables en las piezas eléctricas, medidas de la pieza, etc. El apartado *observaciones* del programa está diseñado para especificar las diferencias de la pieza. Pero, sobre todo, la relación tan estrecha del comercial con el cliente facilita que éste le asesore, le comente las diferentes versiones que ha tenido ese modelo y se asegure, en definitiva, de qué pieza necesita. Así, reducimos al máximo los errores para evitar devoluciones innecesarias, con el consiguiente trastorno de tiempo y dinero para montarla y desmontarla, gastos de envío, etc. Cumplimos, evidentemente, la legislación sobre productos usados, dando un año de garantía a los clientes particulares. Pero, además, a los clientes profesionales, que no disfrutan de esta ventaja según ley, Cesvi Recambios les proporciona una garantía de seis meses.

¿Qué grado de satisfacción han encontrado en los clientes?

JP: Durante tres meses hemos realizado una encuesta a diferentes perfiles, de profesionales y particulares, por la que hemos comprobado que se encuentran satisfechos primero con el producto, en cuanto a su calidad y competitividad en el precio; pero también en el servicio que les hemos ofrecido: plazo de respuesta – inferior a 24 horas–, embalaje – protegiendo las esquinas de las piezas más delicadas–, envío por mensajero... Así que estamos contentos, sí.

¿Cómo son los clientes de Cesvi Recambios: nuevos o repiten en la compra?

JP: En estos doce años hemos desmontado y descontaminado más de 20.000 vehículos, aumentando, progresivamente, nuestra cifra de desmontaje según hemos ido afianzándonos en esta actividad y creciendo paralelamente a las nuevas

instalaciones (por ejemplo, la plataforma automática para el desplazamiento de vehículos o el almacén automático, que cuenta con más de 80.000 referencias). Los clientes son tanto profesionales de talleres como particulares, es decir, si a ti o a mí nos hace falta cualquier pieza, podemos solicitarla, y hemos detectado que, sobre todo los primeros, repiten asiduamente en la compra.

¿Qué tipo de piezas son las más demandadas?

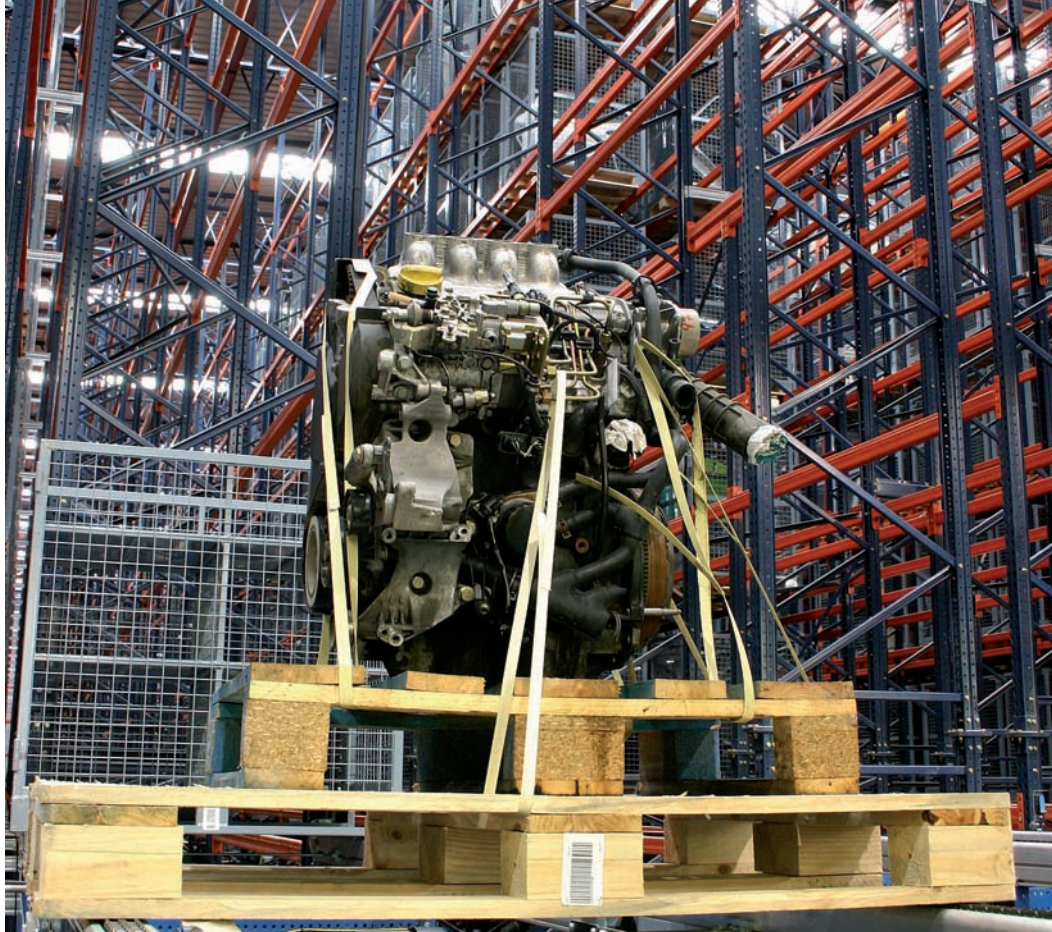
JP: Pues de la carrocería exterior nos piden el frente –paragolpes, capó, faro, rejillas, aletas, puertas...–, pero, sin lugar a dudas, nuestro producto estrella es el motor, es el componente mecánico más importante. Además, dado que la media de edad de nuestros vehículos es muy baja, los motores suelen tener pocos kilómetros y están en inmejorables condiciones.

¿Quién puede comprar una pieza en Cesvi Recambios?

JP: ¡Cualquiera! Evidentemente, quien repite en la compra son los clientes profesionales, procedentes de talleres y que, o bien ya nos conocen, o bien han



▶ Motor retractilado, flejado y en palet



Almacén automatizado de Cesvi Recambios

tenido constancia de nosotros a través del boca a boca. Además, ellos, al trabajar a diario con nosotros, disfrutan de descuentos especiales, tienen una relación directa con su comercial de confianza, etc. Sin embargo, también nos compran muchos particulares, a través de la web www.cesvirecambios.com. Lo positivo de nuestra página de internet es que ofrecemos en tiempo real el *stock* de piezas que tenemos, con lo cual el cliente sabe al momento si disponemos o no de la pieza que necesita. Con el teléfono 920.259.960 también se puede acceder a un comercial especializado para asesorarle en su compra (por ejemplo, confirmándoles que el modelo de vehículo seleccionado es el que realmente necesitan).

¿Hasta dónde pueden llegar las piezas de Cesvi Recambios?

JP: A todas las regiones de España, por supuesto, pero también a Portugal, Israel, Italia, Dinamarca, Francia, Hungría, Marruecos... Enviamos las piezas con todo tipo de cuidado: si es un faro va embalado con plástico de burbujas, dado que es un material frágil, y luego se aloja en una caja de cartón a la medida; viaja por mensajero. Si es una puerta, protegemos las esquinas, que son las partes más débiles, y también va en una caja. Si es un motor, lo colocamos sobre medio palet, y

va retractilado y flejado. Todo ello con una agencia de transporte que nos ofrece unas condiciones especiales de envío, de las que se benefician también los clientes.

¿Cuál cree que ha sido la evolución de este recambio?

JP: Los desguaces han ido evolucionando, profesionalizando su trato con el cliente, añadiendo garantías a la compra, una mayor calidad del producto... Por eso este recambio es cada vez más aceptado. Es más, dentro del mundo del recambio es un mercado de referencia, que está dispuesto para ser recogido en los sistemas de peritación.

En particular, nosotros hemos evolucionado expandiéndonos en mercados internacionales, mejorando nuestro sistema de desmontaje de piezas y aumentando nuestra central de calidad ■



Envío de una puerta con las esquinas protegidas