



DESDE AHORA EL LOGOTIPO TQ DISTINGUIRÁ A LOS TALLERES DE CHAPA Y/O PINTURA QUE SEAN CAPACES DE OFRECER UNA **MAYOR CALIDAD DE REPARACIÓN A SUS CLIENTES**

Por José Manuel García Conde y Armando Clemente Arbesú

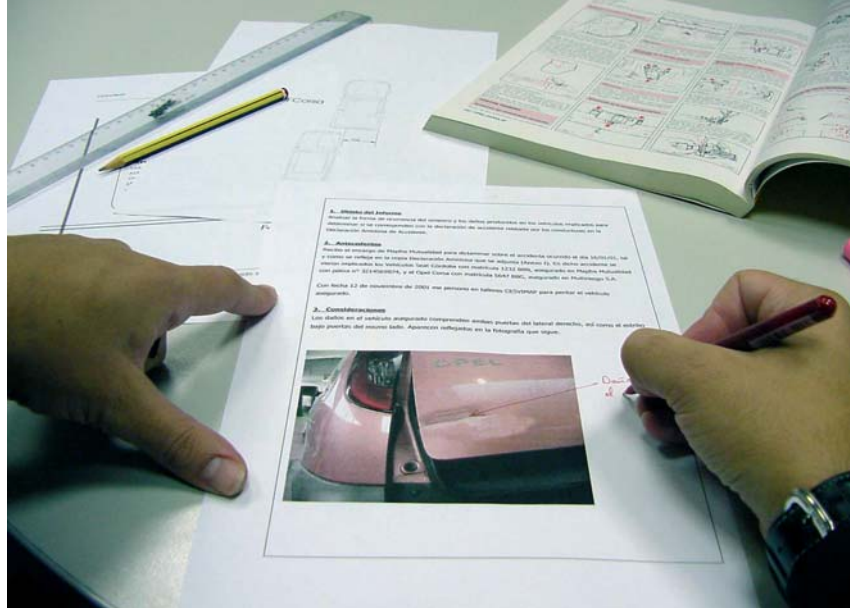
TQ Talleres Cualificados CESVIMAP

Al igual que otras muchas empresas, los talleres de reparación de automóviles están inmersos en un mundo muy competitivo en el que tienen que luchar por atraer a los clientes. Para conseguirlo, existen dos factores clave a tener en cuenta: el precio y la calidad de su trabajo. Normalmente, lo que el cliente busca, para tomar su decisión, es la mejor relación calidad-precio, por lo que ha de contrapesar ambos puntos lo mejor posible.

El precio le resulta muy fácil de conocer y de comparar, pero esto no ocurre con la calidad, que le es muy difícil de evaluar antes de recibir el servicio de reparación y que, incluso, después de haberlo obtenido, puede no ser completamente evidente. Para solucionar este dilema, el taller podrá recurrir a CESVIMAP, que, a través de una profunda evaluación de los medios, el personal y los procedimientos utilizados por el taller, le otorgará un distintivo que informará claramente a todos los clientes sobre la calidad de reparación que el taller es capaz de ofrecer.

Para poder facilitar este servicio a quien lo solicite, CESVIMAP ha preparado un exhaustivo sistema de evaluación fundamentado en su experiencia como centro de investigación y formación en reparación de carrocería y pintura, pero, sobre todo, en su actividad de más de 12 años como diseñador y gestor de talleres de reparación de chapa y pintura, con los que ha ganado gran reconocimiento y prestigio nacional e internacional, y que pone al servicio de cada taller que quiera sumarse a este sistema de clasificación. El sistema de clasificación "TQ Talleres Cualificados CESVIMAP" está basado en





un completo chequeo de las distintas áreas de trabajo del taller, que se realiza por personal muy especializado de CESVIMAP en la visita de evaluación, y en la revisión documental exigida a cada taller.

La evaluación comprenderá, como ya se ha mencionado anteriormente:

- Los medios de los que dispone el taller: instalaciones, equipos, herramientas y productos, teniendo en cuenta su cantidad, estado de funcionamiento y uso apropiado.
- El personal, del que se evaluarán los perfiles laborales y la cualificación técnica real de cada operario y de cada responsable de todas las áreas del taller.
- Los procesos y sistemas: se verificarán y evaluarán, tanto los procesos de reparación y pintura, como los sistemas de gestión, organización y atención al cliente.

Niveles de calidad

Existen tres niveles posibles de calidad en los que un taller puede ser clasificado: TQ bronce, TQ plata y TQ oro.

El primer nivel, "TQ bronce", ya asegura que la calidad de reparación del taller que lo obtiene es alta y cumple, por lo tanto, los exigentes estándares establecidos por CESVIMAP.

El segundo nivel, "TQ plata", pone de manifiesto que la calidad de reparación del taller es muy alta y, además, que el sistema de gestión y de organización del trabajo puede asegurar que esa alta calidad se cumple sistemáticamente.

Por último, el nivel superior, "TQ oro", está reservado a talleres que, además de todo lo comprendido en los niveles anteriores, dan un paso más en su gestión, instalaciones, medios y personal para estar siempre en el nivel más avanzado de la reparación de los vehículos.

Se trata, por lo tanto, de talleres excepcionales en muchas facetas de su actividad, destacando la calidad que imprimen a sus reparaciones, la adecuación inmediata a los nuevos materiales y técnicas de reparación que los vehículos incorporan y la profesionalidad de su gestión empresarial.

Una vez cumplido el proceso de clasificación, el taller, junto con la placa y el certificado acreditativos de la categoría obtenida, recibirá un informe en el que CESVIMAP le asesorará sobre las acciones que deberá acometer para mejorar en su clasificación y, por lo tanto, en su calidad. La vigencia de la cualificación obtenida es de dos años. Este periodo ha sido considerado idóneo porque, por una parte, no representa una carga excesiva para la actividad del taller y, por otra, porque en dos años se puede apreciar perfectamente su evolución en todas las áreas.

Con el sistema TQ de cualificación de talleres CESVIMAP pone su prestigio y conocimiento del negocio al servicio del taller, ayudándole a demostrar su calidad, y al servicio de los clientes, –llámense particulares, compañías de seguros, empresas de alquiler, etc.– facilitándoles la elección con mayor conocimiento de causa de los talleres con más calidad para la reparación de sus vehículos ✘



Placas identificativas exteriores de los talleres TQ

PARA SABER MÁS

- Área de Ingeniería.
ingenieria@cesvimap.com
- www.revistacesvimap.com