

## Recepción: entre el cliente y el taller



**D**entro del organigrama operativo del taller, la recepción es una de las áreas de mayor importancia y que requiere una atención, seguimiento y control permanentes por parte de la dirección de la empresa; en ella se realiza el contacto con el cliente y es donde se comentan los aspectos técnicos y económicos de la reparación. En la relación que se establece entre cliente y taller, la recepción trata de concitar el mejor cumplimiento de los compromisos adquiridos con el cliente con el logro de los objetivos del taller.

**L**a dura competitividad actual exige del taller independiente un dinamismo y capacidad de adaptación que le permitan dar la respuesta adecuada a las expectativas de sus clientes, y es el área de recepción, la que tiene que dar, de manera eficaz, esta respuesta. Para ello y como cualquier otra área de trabajo del taller, deberá contar con un espacio definido, unos medios técnicos y con una formación e información adecuada y actualizada.

Este área puede desarrollar diversas funciones, según las características de que la quiera dotar la empresa, pero, en cualquier caso, siempre tendría que desarrollar funciones de tipo :

- Comercial
- Técnico-económica y
- Organizativa

Por José M<sup>o</sup> Rodríguez

## LAS RELACIONES PUBLICAS

La función comercial proviene del hecho de que el taller vende servicios, es decir, el tiempo y los recambios necesarios para la prestación de esos servicios; siempre dentro de la capacidad del taller y en coherencia con el tipo de cliente y vehículo.

Dentro también de esta función comercial es fundamental la de relaciones públicas que, mediante un adecuado programa de atención y fidelización del cliente, haga de esta área una ecúanime defensora del cliente ante el taller y viceversa. Este aspecto, por su importancia, es uno de los que precisan un mayor apoyo por parte de la Dirección, así como de una formación y reciclaje continuados de los operarios que ejercen la función de recepcionistas.

## La recepción realiza funciones comerciales, técnico-económicas y organizativas.

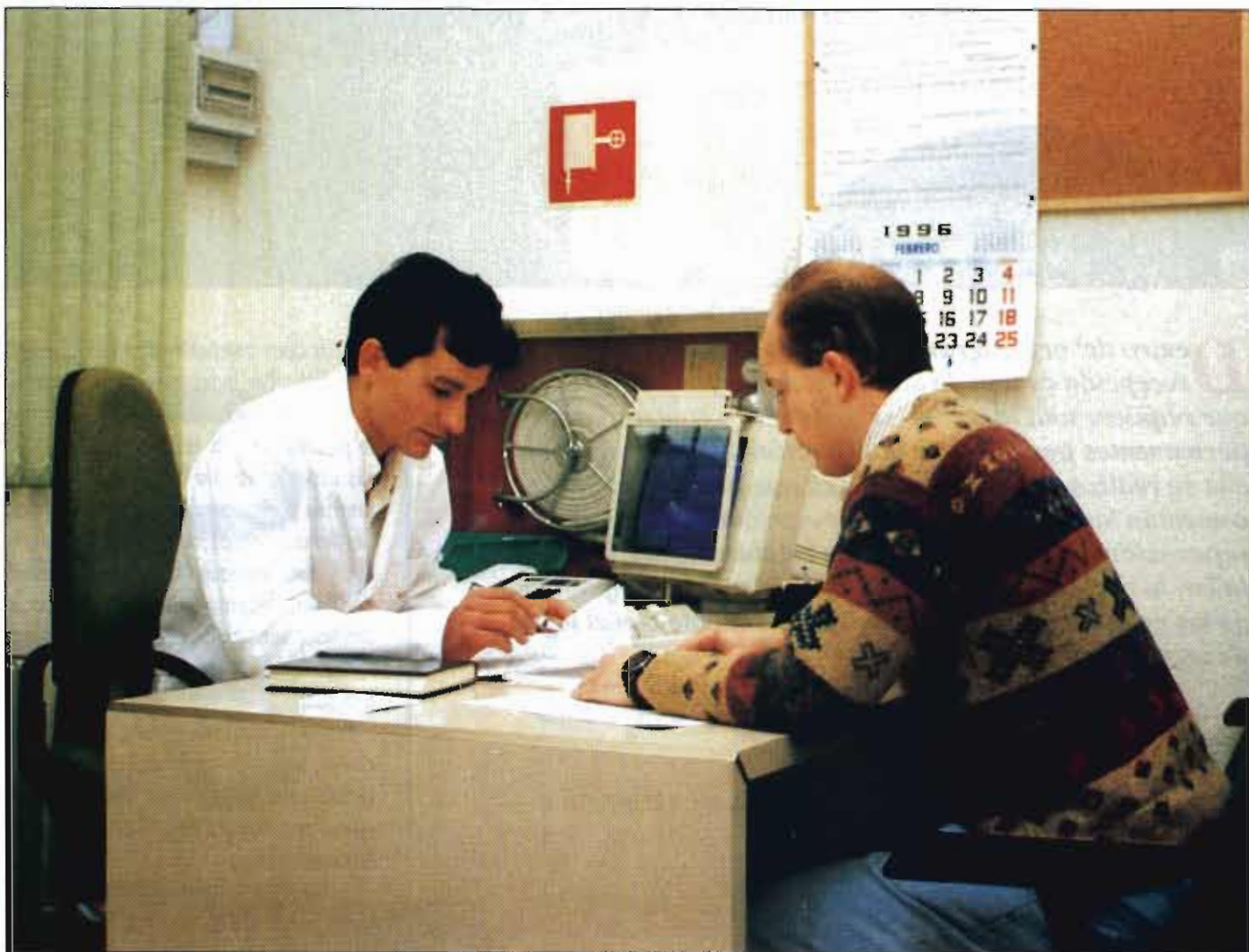
La función técnica y la económica se hallan íntimamente ligadas entre sí, pues en la recepción se concretan los términos, tanto técnicos como económicos, del servicio que se va a prestar al cliente y que, normalmente, quedarán plasmados en un presupuesto. Se considerará tanto más eficaz su labor cuanto menores sean las diferencias entre lo presupuestado y lo facturado.

La recepción debe informar, además, al cliente del estado general del vehículo y principalmente de aquellas otras anomalías

que presente, con indicación precisa de su importancia y, a ser posible, de su coste aproximado de reparación. Esto exige una dotación de medios técnicos y administrativos que permitan rapidez y fiabilidad en el diagnóstico y agilidad en la confección del presupuesto para hacerlo, preferentemente, antes de que el cliente "pierda de vista" su vehículo.

## CUMPLIR LOS PLAZOS Y VENDER HORAS

La función organizativa es clara si se tiene en cuenta que esta área es la encargada de regular el equilibrio adecuado entre el tiempo del cliente y el tiempo del taller. Difícilmente se puede realizar esta labor de manera eficaz sin la ayuda de un



En la recepción se concretan los términos técnicos y económicos del servicio.



"planning" de carga. Éste puede ser, según los casos, tan sofisticado y completo como un programa informático, que permita conocer, en cualquier momento, el estado de cualquier reparación en curso así como el número de horas susceptibles de vender; o una simple agenda, que contenga toda la información referente a los compromisos adquiridos con los clientes y en función del volumen de trabajo que puede desarrollar el taller. Pero, sea cual sea el método empleado, ha de hacer posible el cumplimiento escrupuloso de los plazos de entrega y la venta del tiempo necesario para la reparación, y nunca lo uno a cambio de lo otro.

### **E**l recepcionista debe ser capaz de ver con los ojos del cliente la calidad de los trabajos y detalles de acabado.

Como puede deducirse, no es nada sencillo acercar estos aspectos, por ello, las personas que actúan en la recepción precisan de un apoyo directo por parte de la Dirección con el fin de que reciban sin intermediarios la filosofía de la empresa y que ellos, a su vez, puedan transmitir a ésta la opinión generalizada del cliente y la suya propia.



*"La calidad es lo que falta por hacer cuando parece estar terminado".*

## LOS MEDIOS

Para el mejor cumplimiento de sus cometidos, la recepción y el recepcionista han de disponer de:

- Un espacio adecuado para recibir al cliente.
- Una zona de aparcamiento claramente señalizada.
- Una presencia pulcra y agradable con una vestimenta identificativa.
- Un escrupuloso orden y limpieza del espacio.

- Una documentación de consulta lo más completa y puesta al día posible.

- Según el tamaño y volúmen de trabajo del taller, una agenda o "planning" de carga de trabajo y entregas, que habrá de ser su principal y prioritaria herramienta de trabajo.

- El taller deberá disponer del equipamiento adecuado que permita a la recepción realizar un diagnóstico rápido y efi-

caz en presencia del cliente. A este respecto se pueden sugerir:

- Compás de varas.
- Galgas de nivel.
- Controlador manual de geometría de ruedas.
- Detector de fugas de agua.
- Comprobador de circuitos eléctricos y electrónicos.
- Medidor de espesores de pintura.





*El recepcionista debe saber ver con los ojos del cliente.*

No hemos de olvidar que dotarse de los medios idóneos para obtener un diagnóstico inmediato y fiable hará que la recepción pueda cumplir con la labor de asesoramiento al cliente, una de las más necesarias y gratificantes para ambas partes. Por último, y a riesgo de ser reiterativos, señalar que la formación de los recepcionistas debe ser permanente desde el punto de vista técnico y de relaciones humanas.

Es fácil deducir que para que todas estas funciones se cumplan satisfactoriamente se precisa, entre otras cosas, caer en la cuenta de su necesidad e importancia y disponer de la persona idónea, alrededor de la cual van a girar la práctica totalidad de los aspectos técnicos, económicos, comerciales y de relación con el cliente de la reparación. Por ello ha de ser una persona que debe reunir una serie de cualidades:

- Ha de tener una personalidad acusada y definida.

### **La recepción es la encargada de vender el tiempo y los recambios necesarios para la prestación de los servicios del taller.**

- Su presencia ha de inspirar confianza.
- Debe poseer facilidad de palabra y de primer contacto.
- Habrá de ser cortés y amable por naturaleza.
- Tendrá el nivel técnico y de conocimientos adecuado para ser percibido por el cliente como el "médico del vehículo".
- Estará capacitado para saber ver con los ojos del cliente la calidad de los trabajos y los detalles de acabado.
- Y sobre todo, deberá ser riguroso cumplidor de los acuerdos adquiridos con el cliente.

Nos atrevemos a afirmar que una persona así es difícil de encontrar, por lo que quizá sea más sencillo y eficaz formar a alguien que, respondiendo a las cualidades definidas anteriormente, se "haga" paulatinamente a la empresa y venga a ser un fiel reflejo de lo que el cliente espera de ella.

La entrega ha de ser el broche final que realce todo el esfuerzo y oficio que se ha puesto en la correcta reparación del vehículo. Es en este momento donde el "detalle" adquiere especial importancia para conseguir lo que se define como "calidad a primera vista". La presentación del vehículo perfectamente limpio por dentro y por fuera, con las debidas protecciones de asientos, volante, palanca de cambios, etc, en el que se hayan tenido en cuenta el gusto del cliente, asegurará su fidelidad. "Generalmente, la calidad es aquello que falta por hacer cuando todo parece estar terminado", decía uno de los más importantes constructores de automóviles. ■