



La certificación on line



Un eslabón de la consultoría a distancia en una nueva era





Por **Juan Carlos García Martín**
ÁREA DE Ingeniería de CESVIMAP
✉ jcgarcia@cesvimap.com

En los últimos meses, el mercado ha cambiado drásticamente, pasando de un modelo tradicional, a un método que da más protagonismo al ámbito on line. Los talleres de reparación de automóviles se suman a internet. La nueva pandemia del siglo XXI ha cambiado las reglas de los negocios. CESVIMAP, defensor de la auditoría presencial, se adapta a los nuevos modelos, como los sistemas de certificación on line para talleres de carrocería.

La actividad de certificación de redes de talleres y concesionarios en la “nueva normalidad” ha cambiado hacia la digitalización.

Lo ideal siempre es hacer una auditoría presencial en el propio taller y recopilar la información precisa de un modo verificable. El contacto directo con el cliente lo facilita y ayuda a interiorizar el proceso de mejora desde la organización. Otra ventaja de la auditoría presencial es que facilita la interpretación de los resultados y propicia la satisfacción del cliente.

Sin embargo, el mundo digital favorece las certificaciones *on line*, dada la necesidad de restringir las visitas y los desplazamientos, como medida de prevención ante la pandemia.

Ese aspecto no puede frenar la necesidad del diagnóstico y del tratamiento que cada empresa requiera. Por ello, en CESVIMAP, sirviéndonos de las nuevas tecnologías y sin perder el rigor y la profesionalidad de las consultorías presenciales, ofrecemos la **certificación a distancia**, con total garantía de calidad.

El taller de reparación de automóviles ha de conocer el nivel en el que se encuentra su negocio y detectar posibles errores que le impidan crecer.

Están surgiendo servicios digitales, que unen el mundo *on line* y *off line*, constituyendo sistemas híbridos. Es posible la convivencia de ambos modo de consultoría para mostrar el camino acertado a los talleres de modo que obtengan los mejores resultados.

Estado del taller

El punto de partida de las certificaciones, tanto presenciales como virtuales, es conocer el estado del taller, con el fin de obtener una idea de las carencias y de las fortalezas. Es clave responder a preguntas del tipo: ¿Es necesario contratar a alguien? ¿Es el momento de ampliar la inversión en alguna área? ¿Es posible escalarlo y aumentar el número de clientes? ¿Puede convertirse mi taller en líder en mi zona de influencia? En las auditorías realizadas por CESVIMAP se analizan estos aspectos, clasificando, mediante una valoración por puntos, el nivel del taller en distintas áreas.

Futuro del taller

Los resultados de esa primera toma de contacto informan sobre el punto al que quiere llegar el taller, de modo que se llegue a una mayor rentabilidad para aportar un servicio profesional y de confianza.

Certificación digital CESVIMAP

El método de certificación desarrollado por CESVIMAP puede adaptarse a diferentes tipos de talleres: carrocería y pintura, mecánica, motocicletas...

Se contemplan las mejoras de todas las áreas del taller, evitando que el negocio llegue a tener carencias en alguna de sus partes. Para evitarlo, el proceso se efectúa minuciosamente.



Resultados del taller

Entremos a analizar, en detalle, los aspectos a evaluar en un proceso de certificación de un taller de carrocería y pintura:

1 Atendiendo a las distintas zonas del taller, se analiza la recepción y la atención al cliente; las zonas productivas, como carrocería, pintura y mecánica; las áreas de aparcamiento y de preparación de vehículos para su entrega al cliente y otras áreas necesarias, como la zona temporal de residuos, en espera de tratamiento posterior.

2 También se analizan los sistemas de organización del taller, el estado actual del arte en procesos de reparación y de gestión de la calidad de reparación y del servicio; y, por supuesto, qué instalaciones, equipamientos y herramientas posee el taller.



3 Se evalúan otros valores añadidos o estándares específicos para determinados clientes: personal productivo directo e indirecto y los perfiles profesionales para testar su capacidad de adecuación al puesto de trabajo.

También, los procedimientos de sustitución y reparación de lunas, de reparación de la carrocería y el pintado de materiales plásticos.

4 El manejo y la reparación de nuevos materiales, como el aluminio o la fibra de carbono son contemplados.

5 El análisis de nuevas tecnologías, como los sistemas de ayuda a la conducción, o la reparación de vehículos híbridos y eléctricos.

El modelo de certificación no depende del tipo de relación comercial del taller con una marca. Es técnico y universal. Se tienen en cuenta en los diferentes modelos de talleres, ya sean independientes multimarca o pertenecientes a redes.

El método de certificación desarrollado por CESVIMAP contempla todas las áreas del taller



Área de negocio

Fases de la consultoría a distancia

En cada uno de los estados en los que se encuentre el taller, en CESVIMAP tenemos en cuenta la clave principal, conseguir **clientes satisfechos**.

Medimos, con precisión, como parte fundamental para validar el estado del negocio o fa-

cilitar la toma de decisiones para consolidarlo, el establecimiento del liderazgo de equipos o del mercado.

El taller debe estar orientado a ofrecer **servicios de valor añadido**, por los que el cliente esté dispuesto a pagar más. También ha de estar enfocado a perfeccionar los sistemas de venta, ampliar el abanico de servicios, mejorar la experiencia del cliente y darle un valor

FASES DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DEL TALLER

FASE I	Una vez que el taller solicita participar en un proceso de auditoría y de clasificación, se le informa del procedimiento y calendario previstos, de forma consensuada, solicitándole el listado de personas de contacto si se trata de una red o de la persona de contacto si es el taller individual.
FASE II	Se contacta de nuevo con el taller para la toma de datos e información requerida. A través de un portal único, de forma fluida y simple, se analiza y valida la información para procesarla, calculando el grado de cumplimiento con los estándares de referencia y el nivel alcanzado. Ahora ya se puede obtener el resultado final de la certificación para el taller.
FASE III	CESVIMAP comunica los resultados al taller y emite los entregables; entre ellos, el informe de resultados y el correspondiente Certificado.

Tras el informe, tiene lugar un proceso evolutivo y de mejora continua, con la asistencia de CESVIMAP

diferencial. Y, por último, implantar ratios y métricas.

Con referencia a los resultados es interesante que el taller sepa lo que funciona bien, cuál es su capacidad de crecimiento, o cómo puede aumentar la audiencia y el posicionamiento en su zona de influencia.

Dudas

Llegados a este punto, a los responsables del taller les pueden surgir varias dudas que, tal vez, impidan el salto adelante en la certificación. *“Parece mucho trabajo”*; *“No tengo idea de por dónde abordar las reformas del negocio”* o *“No dispongo tiempo ni equipo para dedicar a estas tareas”*.

También se puede pensar que es tarde, que se ha todo probado antes y no funciona, o que su sector es diferente y peculiar.

La certificación *on line* puede eliminar esas incertidumbres, o si la digitalización es solo para talleres con grandes presupuestos.

Oportunidades

Los responsables del taller han de dar el primer paso hacia la transformación y mejora, con la ayuda de otros que conocen el negocio.

Es el momento de recolocar el taller y aumentar la libertad de elección ante clientes institucionales. También, de ganar en experiencia y en aprendizaje en el mundo presencial – *on line*.

CESVIMAP puede proporcionar sistemas de certificación *on line* para talleres de reparación de carrocería, con garantía de calidad, al igual que en modo presencial, facilitando el crecimiento y la innovación, con agilidad y proporcionando al taller datos sobre sus puntos fuertes y sus posibilidades de mejora.



Toma de datos por el propio taller

Ventajas de certificarse

Tras el informe detallado del taller, tiene lugar un proceso evolutivo y de mejora continua, con la asistencia de CESVIMAP. El taller podrá aumentar el número de clientes y mejorar su imagen de marca por un precio competitivo.

Otros logros serán la fidelización de los clientes, mayor respaldo en la calidad de reparación y de los servicios ofrecidos, el posicionamiento del taller frente al sector y la mejora de la rentabilidad.

La certificación CESVIMAP distingue al taller de su competencia, tendrá mayor acceso a clientes corporativos, como compañías de seguros, empresas de renting, etc.

Ganar en mejora continua, con la asistencia de CESVIMAP, supone tener el aval de una entidad independiente y experta en la certificación ●



Para saber más:

➤ CESVIMAP, cesvimap@cesvimap.com



CESVIRATING, certificación on line CESVIMAP



CESVIRATING es un sistema de certificación on line de redes y talleres desarrollado por CESVIMAP.

El objetivo de **CESVIRATING** es la reparación de calidad de vehículos y la capacidad de prestar los servicios adecuados, basado en unos estándares que apuntan a homogeneizar y brindar apoyo para el desarrollo de los talleres de acuerdo con:

- Estado actual del arte en procesos de reparación y gestión
- Calidad de reparación
- Calidad de servicio
- Valores añadidos
- Estándares específicos propios de la red

VENTAJAS			
Para el taller	Facilidad de acceso a clientes corporativos (Compañías de seguros, empresas de renting)	Agilidad del proceso y respaldo a la calidad de reparación y servicio ofrecidos	Diferenciación frente al taller no certificado. Posicionamiento en el sector
Para el cliente corporativo (aseguradoras, flotas de renting...)	Uniformidad de la red, avalada por estándares y criterios objetivos	Posibilidad de acuerdo global con cobertura nacional	Disponibilidad y facilidad de adaptación y colaboración
Para la propia red (en su caso)	Conocimiento de la red. Mejora de su gestión	Puntos fuertes / posibilidades de mejora. Escalable	Integración de los estándares propios de la marca
Para el cliente final (usuario del vehículo)	Garantía de calidad de la reparación	Transparencia. Información de los servicios ofrecidos	Servicio al cliente. Comodidad y rapidez
Y además	Precio competitivo Autogestión Proceso sin necesidad de contacto	Mejora continua y con asistencia de CESVIMAP	Con el aval de una entidad independiente y reconocida

Puedes inscribirte para participar con nosotros en cesvimap@cesvimap.com. Una vez aprobado, comienza tu proceso de mejora como taller, como red y de posicionamiento frente a tus clientes