

La recepción en el taller reparador de vehículos



EL ÁREA DE RECEPCIÓN EN EL TALLER DE REPARACIÓN DE VEHÍCULOS REPRESENTA UN PAPEL CLAVE EN LA BUENA MARCHA DE LA EMPRESA YA QUE CONSTITUYE LA VÍA DE COMUNICACIÓN ENTRE EL TALLER Y EL CLIENTE. ADEMÁS DE DESEMPEÑAR FUNCIONES IMPORTANTES CON **OBJETIVOS COMERCIALES, TÉCNICOS, ECONÓMICOS Y ORGANIZATIVOS**, RESULTA A SU VEZ PRIMORDIAL QUE EL TRATO DISPENSADO AL CLIENTE SEA, ADEMÁS DE PROFESIONAL, LO MÁS EDUCADO Y AGRADABLE POSIBLE



Por Francisco González de Prado

Dentro del organigrama operativo del taller reparador, la recepción es una de las áreas de mayor importancia, máxime teniendo en cuenta el entorno competitivo del servicio de posventa del automóvil. Saber ofrecer y vender de forma adecuada la calidad, el precio y el servicio de nuestro taller resulta capital para captar nuevos clientes o retener los que ya se tienen. No obstante, además de esta función puramente comercial, el área de recepción tiene otras relevantes, como son la técnico-económica y la organizativa.

Funciones de la recepción

1) Funciones comerciales

El taller necesita vender sus servicios. No es suficiente con atender el servicio reclamado por el cliente, sino que también hay que ofertarle todos aquellos de que dispone el taller, en función del tipo de vehículo y cliente en concreto. Dentro del objetivo comercial de esta área, se debe desarrollar la función de

relaciones públicas en cuanto a:

- Atención al cliente.
- Captación y conservación del cliente.
- Defensor del cliente ante el taller y viceversa.



2) Funciones técnicas y económicas

A la valoración de daños y la necesidad de manejar diferentes sistemas informáticos de peritación, se une la labor económica. Ambas funciones están relacionadas entre sí, pues es necesario aplicar conocimientos técnicos para elaborar el presupuesto del servicio que se va a prestar –documento en que quedarán plasmados los términos técnicos y económicos–. El importe presupuestado debe coincidir siempre con el facturado finalmente al cliente.

Es un error limitarse a realizar lo estrictamente solicitado por el cliente, silenciando otras anomalías del vehículo que éste cliente puede desconocer. Para evitar esta situación, la recepción ha de estar dotada de medios suficientes, en cuanto a equipamiento de diagnosis y capacitación técnica del personal, e indicar al cliente todas las anomalías observadas en el vehículo, su grado de importancia y, en su caso, su coste de reparación y fecha de entrega. Esta tarea se ha de realizar, dentro de lo técnicamente posible, en esta zona de recepción antes de que el cliente “pierda de vista” su vehículo.

3) Funciones organizativas

La recepción es el instrumento que regula el equilibrio adecuado entre el tiempo del cliente y el tiempo del taller. Debe disponer un *planning* de carga de trabajo del taller claro y pormenorizado, así como estar debidamente coordinada con las áreas de recambios, taller y administración, para permitir la mayor fluidez posible en la información. Así, la recepción podrá tomar decisiones con seguridad y garantía de éxito, reduciendo, además, el número de errores.

Con respecto al *planning* de carga del taller, el recepcionista debe tener en cuenta lo siguiente:

- Cuando la carga de trabajo está por debajo de la capacidad del taller, existe una pérdida de rentabilidad.
- Cuando la carga de trabajo está por encima de la capacidad del taller, los clientes quedan desatendidos y puede que se efectúen trabajos defectuosos. Para realizar un correcto *planning* de carga de trabajo, se tienen que tomar en cuenta las contingencias que puedan surgir durante la semana.



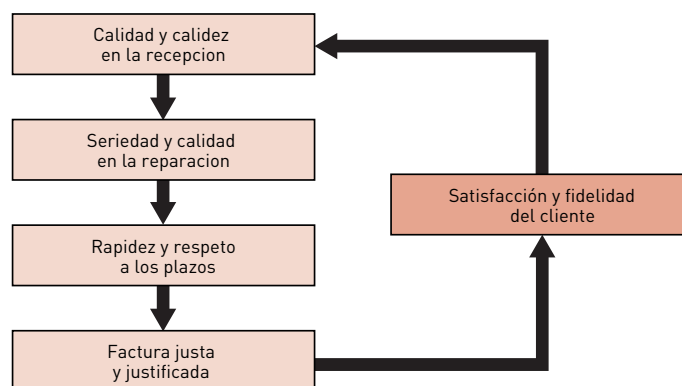
Inspección del vehículo

Así, se consideran los dos siguientes conceptos comparativamente:

- Los trabajos acordados, las reparaciones ya comenzadas, las urgencias, las posibles reclamaciones, las garantías y los trabajos especiales.
- Las horas totales que se pueden vender, dadas por el número de operarios de que dispone el taller.

Calidad y calidez en la recepción

El objetivo prioritario del área de recepción del taller debe ser conseguir la satisfacción de sus clientes, para lo cual se debe seguir el siguiente circuito:



Calidad

Esta faceta determina que los procesos de recepción y trato con el cliente se desarrollen de una manera profesional, siguiendo pautas aprendidas y fundamentales. Implica lo siguiente:

- Rapidez: atender al cliente inmediatamente.
- Veracidad: proporcionar siempre información completa al cliente.
- Precisión: destacar elementos importantes al informar al cliente, como precios, elementos a reparar, tiempos, etc.



A LA FUNCIÓN TÉCNICA DE VALORACIÓN DE DAÑOS, Y MANEJAR DIFERENTES SISTEMAS INFORMÁTICOS DE PERITACIÓN, SE UNE LA LABOR ECONÓMICA



Planificación de carga de trabajo en el taller



- Hacer preguntas clave al cliente, sondeando su opinión y toda la información que nos pueda proporcionar con el fin de realizar un buen prediagnóstico. Este proceso debe dirigirse a comprender mejor al cliente; ha de estar compuesto, fundamentalmente, de preguntas abiertas para recopilar toda la información necesaria.

- Propuesta de citas: basada en las necesidades del cliente y en la carga de trabajo del taller.

- Seguridad: asegurarnos de que el cliente ha comprendido lo que hemos explicado.

Calidez

Es uno de los factores que más distingue al taller. Si se hace de forma continuada, el taller tendrá ganada la confianza del cliente, con que el resto de los pasos a seguir se hagan medianamente bien. Hoy en día, se puede decir que la calidez en la atención al cliente es un factor diferenciador de producto o servicio y, por lo tanto, muy bien valorado por los clientes en general.

Para lograr la calidez necesaria en el área de recepción del taller, se deben seguir algunos consejos imprescindibles:

- Interlocutor único con el cliente.
- Trato agradable, mostrando amabilidad y deferencia en el trato, manteniendo las conversaciones en términos amigables.
- Sonreír, haciendo la acogida amistosa.
- Mirar al cliente, tanto cuando nos dirigimos a él, como cuando es él quien nos habla.

- Escuchar con simpatía y comprensión. Mostrar sincera preocupación cuando el cliente nos plantea un problema.

- Practicar una atención personalizada, procurando tratar al cliente por su nombre.
- Escuchar atentamente al cliente. Practicar la escucha activa. Esto se logra reforzando la escucha con el lenguaje corporal (asentir, mirar al cliente...) y con el oral (manteniendo la comunicación con vocablos sencillos como sí, entiendo o comprendo).

- Emplear un lenguaje familiar para el cliente, adecuado a su nivel cultural y conciso. Los tecnicismos deben ser evitados, en la medida de lo posible.

Perfil del recepcionista

La gran importancia que tienen los cometidos y responsabilidades de este trabajo hacen que la selección de la persona idónea se tenga que ajustar a un



perfil profesional, personal y humano determinado.

- Deberá ser una persona de toda confianza.
- Habrá de poseer una personalidad definida.

- Tendrá facilidad de palabra y de primer contacto; sabrá escuchar y explicarse concisa y claramente.

- Su aspecto ha de ser pulcro.

- Su presencia ha de inspirar confianza.

- Será cortés y amable.

- En conocimiento, habrá de ser un gran técnico capaz de diagnosticar rápida y eficazmente sobre el vehículo, y de realizar valoraciones o presupuestos.

- Tendrá capacidad para transmitir al cliente, con sencillez y claridad, los argumentos técnicos de la reparación.
- Habrá de saber ver con "ojos de cliente" la calidad de los trabajos y los detalles de acabado.

- Dispondrá de los conocimientos legales precisos para discernir con acierto sobre el alcance de los compromisos que, en nombre de la empresa, adquiera frente a terceros.

El recepcionista ha de ser una persona amable, competente, eficaz y responsable. Hallar una persona que reúna todas estas cualidades no es tarea sencilla; no obstante, sí es probable encontrar personas que, con una serie de características esenciales, puedan, mediante la formación continuada en aspectos técnicos y humanos y el adiestramiento, alcanzar los niveles idóneos para desempeñar con acierto este cometido ■

PARA SABER MÁS

Área de Ingeniería:
ingenieria@cesvimap.com

www.revistacesvimap.com