



Garantizando la movilidad

CADA VEZ MÁS CLIENTES SOLICITAN UN VEHÍCULO ANTES DE ENTREGAR EL SUYO PARA SER REPARADO. HOY EN DÍA, EL TALLER QUE NO PROPORCIONA ESTE SERVICIO ESTÁ EN INFERIORIDAD DE CONDICIONES CON RESPECTO A SU COMPETENCIA. POR TANTO, AUNQUE NO HAY NINGUNA LEY QUE OBLIGUE A OFRECERLO, SÍ “LO HACE” EL PROPIO MERCADO. EN ESTE MISMO SENTIDO, LAS RELACIONES CONTRACTUALES, POR EJEMPLO, CON **FABRICANTES DE AUTOMÓVILES** PUEDEN MOTIVAR QUE EL TALLER DISPONGA DE DETERMINADO NÚMERO DE VEHÍCULOS, Y CON CIERTAS CARACTERÍSTICAS, PARA **FACILITAR LA MOVILIDAD DE SUS CLIENTES**. A OJOS DEL CLIENTE, LA PRINCIPAL DIFERENCIA ESTRIBA EN SI TIENE DERECHO A UN **VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN** O SI SE LE OFRECE UNO DE **CORTESÍA**



por Manuel Tranzo Martín

El taller de reparación de automóviles, con el fin de solventar los problemas de movilidad, puede ofrecer un vehículo alternativo, lo que se traduce en una mejora en la percepción del servicio recibido por parte del cliente. No se trata, únicamente, de que el vehículo quede bien reparado; la fidelización está íntimamente ligada a otros servicios prestados por la empresa reparadora, sin los que el cliente, difícilmente, quedará satisfecho. En ciertas reparaciones, como, por ejemplo, los trabajos en garantía, el fabricante o el concesionario ofrecen el conocido como coche de sustitución. Los fabricantes suelen tener acuerdos con sus redes de talleres, en los que se indica el número de coches de sustitución con que deben contar. Algunos de los criterios considerados por cada fabricante son: categoría, antigüedad máxima, kilómetros,



tipo de reparación..., para poder disponer de dicho vehículo o, incluso, el precio. Cuando nos referimos a vehículos de cortesía no hablamos tanto de un derecho del cliente como, obviamente, de una atención por parte del taller. En este caso, será el taller el que evalúe cuántos necesita para alcanzar un nivel de calidad de servicio adecuado.

Modalidades de prestación del servicio

Tanto si se trata de un vehículo de sustitución como de cortesía, existen diferentes alternativas de prestación, aunque las más habituales son las siguientes:

■ El vehículo es propiedad del taller

Es importante indicar en su póliza de seguro que va a ser conducido por terceros, para evitar posibles exclusiones, en caso de daños originados mientras se le haya cedido al cliente. En su permiso de circulación debe constar que es para servicio público-alquiler sin conductor.

■ Se realiza un contrato de renting

Básicamente, se trata de un modelo en el que no se paga por la propiedad de un bien que sabemos que se deprecia muy rápidamente, sino por su uso. Consiste en el disfrute de un coche a medio plazo, a cambio de una cuota mensual, que incluye todo lo necesario para su uso (a excepción del combustible). En

función del plazo y del kilometraje, se calcula una cuota fija, que incluye todos los gastos.

■ Se opta por un

leasing. Es un alquiler con derecho a compra. En esta modalidad el taller es el propietario de vehículo y debe hacerse cargo de todos los gastos derivados de su uso, como impuestos, revisiones, seguro, etc.

■ Existe un acuerdo con otra empresa de alquiler.

El taller, en este caso, es un intermediario entre la empresa de alquiler y el cliente. Normalmente, suele disponer de condiciones exclusivas y ventajosas, en relación con la cuota a abonar.

■ Recientemente, se está valorando ofrecer este servicio a los clientes, mediante **coches compartidos para talleres.** Consiste en una plataforma de *car sharing*, en la que el taller solicita el automóvil cuando lo necesita el usuario a través de una aplicación informática, con la que se reserva y paga por su uso.

Entrega

En cualquier caso, bien tenga el cliente derecho al automóvil o sea cortesía del taller, su uso debería estar regulado por un documento que debe firmar el taller o concesionario, así como el conductor al que se le cede; en ese documento se han de indicar las condiciones de uso. Es fundamental que al cliente le queden claros los términos de uso, para evitar posibles malentendidos; al fin y al cabo, el objetivo de ofrecer este servicio es mejorar su calidad e incrementar la satisfacción del cliente. Antes de retirar el coche, el usuario debe saber si, por ejemplo, hay limitación de kilómetros recorridos o si se dispone de cobertura de daños propios (con o sin franquicia) o, por el contrario, en caso de accidente de conductor ocasional, debe hacerse cargo de la reparación. Si, durante la cesión del vehículo, surgiera

ANEXO	
ARRENDADOR Nombre: _____ DNI/CIF: _____ Domicilio: _____ Teléfono: _____ Email: _____	VEHÍCULO Marca: _____ Modelo: _____ Matrícula: _____ Kilometraje: _____ Tipo de combustible: _____
ARRENDATARIO Nombre: _____ DNI/CIF: _____ Fecha de nacimiento: _____ Domicilio: _____ Teléfono: _____ Email: _____ Permiso de conducir nº: _____ Fecha de vigencia: _____	CONDUCTOR AUTORIZADO Nombre: _____ DNI/CIF: _____ Fecha de nacimiento: _____ Domicilio: _____ Teléfono: _____ Email: _____ Permiso de conducir nº: _____ Fecha de vigencia: _____
DATOS DEL ALQUILER Lugar de entrega: _____ Fecha y hora de entrega: _____ Lugar de devolución: _____ Fecha y hora de devolución: _____	DATOS DEL ALQUILER Días de alquiler: _____ Zona de uso autorizada: _____ Condiciones de la entrega: _____ Condiciones de la devolución: _____
PRECIO Precio del alquiler: _____ Kilómetros incluidos: _____ Precio por kilómetro adicional: _____ Precio combustible: _____	DEPÓSITO FINANCIERO Tipo: _____ Importe autorizado: _____
SECCIONES: Tipo: _____ Precio: _____ Franquicia: _____	VERIFICACIÓN PREVIA A LA ENTREGA: Descontaminación Bandeja de residuos Manutención para cambio de rueda Nivel de combustible Chubascan reflectantes Frenos Cadenas
OBSERVACIONES _____	
ENTREGA Firma: _____	DEVOLUCIÓN Fecha: _____ Firma arrendatario: _____

 Plaza de España 14, 2º - 28002 Madrid
Tel: 91 471 01 02 - 911 31 06 - Fax: 91 302 30 01
Email: ganvam@ganvam.es - www.ganvam.es



▶ Contrato de arrendamiento de vehículos



EL VEHÍCULO DE
CORTESÍA REPRESENTA
UNA ATENCIÓN POR
PARTE DEL TALLER





TANTO EL VEHÍCULO
DE SUSTITUCIÓN
COMO EL DE CORTESÍA
MEJORAN LA CALIDAD
DE SERVICIO E
INCREMENTAN LA
SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE



algún tipo de incidente derivado de su utilización, dicho documento serviría para dirimir responsabilidades administrativas o penales.

En el caso de que se le cobre al cliente, se trataría de un alquiler de coche sin conductor. Dicha actividad no requiere autorización administrativa, pero sí que se indique en el objeto social de la empresa y se incluya entre sus actividades económicas, ya que el taller factura por este servicio. Esta actividad está regulada por la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, donde se establece la obligatoriedad de realizar un contrato entre cliente y taller, que cumpla dicha norma, y en el que figuren, entre otras cosas: nombre, domicilio y NIF/CIF del arrendador y arrendatario, plazo de duración, matrícula y precio.

Gestión

Tan importante o más que la adquisición de los vehículos es realizar una buena gestión de los mismos. El coche de cortesía y sustitución constituyen recursos del taller que deben optimizarse al máximo. Ello adquiere especial relevancia si se consideran los clientes que no dejan su coche en el taller mientras no dispongan de uno alternativo. En este sentido, la gerencia debe establecer prioridades a la hora de ofertar este servicio, en función de la reparación, del tipo de cliente y demás

circunstancias que permitan confeccionar la lista de espera.

La gestión del coche sustitutivo está íntimamente ligada con la agenda de citas. Se debe conocer, en cualquier momento, la disponibilidad de todos los coches: si están cedidos o no y cuándo van a ser devueltos. Además, también hay que considerar operaciones que pueden ser necesarias, como limpieza, mantenimientos, etc. La reducción del plazo de la reparación en el taller minimizará el tiempo que el cliente usará el vehículo de sustitución/cortesía, de manera que puede disminuir el número necesario o aumentar el número de clientes que disfruten de los mismos, incrementándose, así, el índice de rotación.

Dotar al cliente de **movilidad alternativa** cuando deja su vehículo en el taller no es obligatorio, pero sí necesario para fidelizarle y poder competir con el mercado.

Entre las diferentes posibilidades de adquisición y préstamo de vehículos, el taller debe decidir la que mejor se adapte a sus necesidades, considerando los compromisos adquiridos con aseguradoras, fabricantes u otros colectivos, así como aspectos financieros. La cesión de los vehículos se debe documentar de modo que, en caso necesario, el taller pueda reclamar al usuario cualquier responsabilidad administrativa o penal originada por el uso indebido del coche.

Este servicio supone un coste para el taller, que se debe optimizar para conseguir la máxima satisfacción del cliente al menor coste posible, para lo que es fundamental una gestión adecuada de los recursos ■

► El cliente debe conocer las condiciones de uso del vehículo



PARA SABER MÁS

✉ Área de Ingeniería
Ingeniería@cesvimap.com

🌐 CESVIMAP
www.cesvimap.es

🌐 www.revistacesvimap.com

🐦 @revistacesvimap