

¿Tendré que vender mi vehículo después

Imagen y atención al cliente



Una tarea fundamental del tallerista es poder explicarle al cliente cómo se va a tratar su vehículo durante el proceso de reparación. Al hacerlo, el cliente adquiere mayor confianza en el taller y se siente más seguro para dejar su auto. En esta nota le contamos cómo lograrlo.

de la reparación?

¿Tendré que vender mi vehículo después de la reparación? Esta es la primera pregunta que se hacen los clientes a la hora de reparar su auto. Tener que mandar a reparar el auto es de por sí una complicación que altera al usuario. Toda la rutina de uso del vehículo se ve perturbada, lo que le genera preocupaciones entendibles. A eso se le suma la inseguridad que genera tener que dejar el auto en manos de un “desconocido”, sin saber demasiado bien qué es lo que le harán a su vehículo.

Se comprende, entonces, que los clientes duden acerca de cómo les va a quedar el auto

chocado, una vez reparado. En muchos clientes, la preocupación fundamental es: ¿qué le van a hacer al vehículo? y, en menor medida, ¿cuánto le va a costar y cuánto tiempo tardará? Por eso, el tallerista debe poder transmitirle tranquilidad y seguridad respecto del tratamiento que se le dará al automóvil. Para lograrlo, es importante brindarle al cliente información general sobre la reparación para que éste sepa y comprenda de qué manera van a trabajar sobre su auto, con qué procedimientos, tecnologías y materiales. Así, el tallerista puede ganarse la confianza del cliente y éste se irá confiado del lugar en que dejó su coche.

“Un factor que colabora para ganar la confianza del cliente es la imagen que presenta el taller.”



Sustitución parcial de guardabarros trasero.

Maqueta de deformación de larguero de una carrocería autoportante.



“Es importante brindarle al cliente información general sobre la reparación, para que éste sepa y comprenda de qué manera van a trabajar sobre su auto, con qué procedimientos, tecnologías y materiales.”

Imagen

Sin duda, un factor que colabora para ganar la confianza del cliente es la imagen que presenta el taller. Una imagen impecable habla por sí sola y facilita las explicaciones adicionales que se le puedan dar al cliente.

Tener una buena imagen no requiere, necesariamente, inversión económica sino antes bien, disciplina. A continuación, le brindamos algunas recomendaciones que contribuyen a la buena imagen del taller:

- ▣ Cada sector debe estar señalizado (Área de Carrocería, Área de Pintura, etc.)
- ▣ Cada integrante del taller debe mantener su área limpia y prolija.
- ▣ Las herramientas deben estar cuidadas y con un mantenimiento apropiado.
- ▣ El área de preparación del color debe ser un laboratorio: sin gotas de colores por to-

dos lados y sin manchas en la balanza y las computadoras.

- ▣ El personal debe contar con los elementos de seguridad (barbijo, guantes, etc.), más allá de una cuestión de imagen ya que estamos hablando de la salud del trabajador.
- ▣ El soplete debe ser como el bisturí del cirujano, debe estar impecable, por eso cuando se trabaja con productos de 2K, es imprescindible su lavado.
- ▣ La ropa del personal no debe estar manchada con pintura o rota. El aspecto del personal es fundamental.

Si se atienden estos factores, sumados a la explicación sobre la reparación segura y a la imagen del Taller, el cliente depositará su confianza en dicho lugar. En consecuencia, esa confianza se extenderá al auto reparado y, logrado esto, sólo resta empezar a satisfacer las demandas venideras...

Temas que desarrollaremos en otras notas sucesivas.

“En muchos clientes la preocupación fundamental es: ¿qué le van a hacer al vehículo?, y en menor medida ¿cuánto me va a costar y cuánto tiempo tardará?”



Proceso de enmascarado de acabado.



Desmontaje de accesorios.



Mantenimiento apropiado en el sector de laboratorio de color.



Reparación Segura

Un punto fundamental para explicarle al cliente, es la importancia de realizar una reparación segura. El tallerista puede contar con diferentes alternativas. Algunas de ellas son:

- ❑ Explicarle de qué manera viene el auto en forma original y cómo el mercado reparador actual permite devolverle esas mismas propiedades de fabricación, a través de la reparación.
- ❑ Mostrarle que el proceso de trabajo es el que aconseja el fabricante del vehículo. Por ejemplo, en caso de cambiar una pieza, el procedimiento de ese cambio se hace íntegramente como dice el fabricante.

- ❑ Enseñarle las instalaciones y el nivel de equipamiento del taller: bancada de estiramiento en frío, soldadura MIG, cabina de pintura, etc.
- ❑ Explicarle que todo el equipamiento es utilizado por personal altamente capacitado.
- ❑ Mostrarle, paso por paso, el procedimiento de trabajo del taller con los productos que se van a emplear. Puede resultar muy gráfico el uso de maquetas.
- ❑ Algunos talleres cuentan con herramientas un poco más pedagógicas, como videos explicativos para ver cómo trabajan y la importancia de una reparación segura. De esta manera, el cliente puede observar cómo se va a tratar su auto en ese taller.

Fernando Colatruglio
crashtest-revista@cesvi.com.ar