

EL BLOG DE EL CHAPISTA

Reparaciones de chapa, tocadas pero no hundidas

A estas alturas de la película, no es nada nuevo decir que la crisis económica no sólo ha pasado factura al departamento de ventas de vehículos sino también a la posventa que el pasado año contribuyó al resultado de las concesiones con la friolera de un 57%. Si profundizamos un poco más comprobamos que son los talleres de chapa y pintura los que más han padecido las consecuencias de la crisis.

Y es que los datos no se equivocan: en los últimos cuatro años las visitas al taller han caído un 25% mientras que las reparaciones de siniestros lo han hecho en un 19%. En el caso de los trabajos de carrocería la huella de depresión económica se deja sentir por partida doble. Por un lado, la mayor antigüedad de los vehículos –la mitad suma 9,5 años de media- hace que muchas veces no compense la reparación de un golpe de chapa o rasguño.

Asimismo, la más que evidente rebaja de la cobertura de las pólizas, sobre todo con seguros a terceros, también ha afectado a la actividad de carrocería, cuyas reparaciones ya no son tan imprescindibles como las de naturaleza mecánica. En otras palabras, los conductores hoy en día acuden al taller casi exclusivamente cuando la avería tiene que ver con el motor o con alguna parte vital del coche, retrasando la reparación de los daños de chapa.

En este sentido, de cara al cierre de año, las previsiones no son nada alentadoras para la posventa. Y es que los talleres verán disminuir la facturación derivada de las reparaciones de chapa y pintura en torno a un 8,7%, con un volumen de negocio de unos 5.200 millones; lo que representa casi la mitad (el 45,6%) de sus ingresos totales.

Ante esta situación, los talleres no deben pensar que su rentabilidad y competitividad está sólo en el factor precio, sino que deben empezar a cambiar el chip y poner el acento en fidelizar a sus clientes. Para ello, la opción más rápida y rentable consiste en apostar por el componente tecnológico y dar servicios con valor añadido que el cliente sepa valorar.

Estamos hablando, por ejemplo, de ofrecer al usuario que acude al taller un presupuesto previo donde se incluyan todos los pasos a seguir en la reparación de su vehículo, dándole la posibilidad incluso de ver previamente todo ese proceso de reparación desde una pantalla de ordenador o tablet en tres dimensiones. No hablamos de ciencia ficción, hablamos de realidad porque todos estos avances están al alcance de cualquier taller con Audatex.

José Luis Gata

**Responsable de Ventas, Fabricantes
y Asociaciones de Audatex España**