

El mercado de vehículos nuevos está sufriendo una bajada de las ventas así como la siniestralidad está cayendo, lo que hace buscar nuevas oportunidades como puede ser el mercado del renting.

Elchapista.com ha sido invitado a una conferencia acerca del renting y de las oportunidades de negocio de la mano de la compañía Arbal.



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP



El lema de la conferencia ha sido:

Retos del taller para dar una respuesta 10 a las compañías de renting.

Arbal es una multinacional especializada en renting perteneciente al grupo BNP Paribas. Cuenta en España con una flota cercana a los 80.000 vehículos financiados, lo que lo convierte en el primer operador nacional de renting por flota financiada.

¿En qué consiste el renting?

Es una fórmula de financiación que consiste en el alquiler a largo plazo de una flota o un vehículo de empresa con todos los servicios incluidos de mantenimiento, asistencia, etc.

El renting lo utilizan sobre todo las grandes empresas y tiene un contrato de 4 años de duración.

Las pequeñas empresas, en cambio, suelen utilizar la compra directa o el Leasing.

Las grandes empresas son los grandes usuarios. Según las estadísticas referidas a 2012 podemos comparar como el renting aumenta en las grandes empresas respecto a 2011, bajando así el porcentaje de venta directa.

La crisis ha causado un descenso en las reparaciones de vehículos realizándose únicamente las necesarias, lo que hace que los talleres tengan menos ingresos.



¿La solución?

Los vehículos de empresa en la modalidad de renting. Esto representa ya un 13% de matriculaciones. La compañía de renting asegura un volumen de clientes fijos a los servicios de posventa.

El vehículo de empresa se utiliza para fines profesionales de forma diaria y al ser de renting pasa periódicamente todas las revisiones haciéndolo más seguro que uno particular.

Por lo tanto, para los talleres el renting es una gran oportunidad de negocio ya que los coches de renting pasan más veces por el taller que los particulares.

La mayoría de los talleres en un periodo inferior de 4 años intervienen en 7 de cada 10 vehículos. La mayoría prefieren talleres oficiales.

¿Qué esperan las empresas de renting del servicio de posventa?

- Una racionalización de los costes.
- Ahorro de tiempo con más productividad.
- Mejor cobertura.

Una compañía de renting ofrece a las empresas una gestión de flota eficiente desde el inicio en la selección del vehículo hasta la finalización del renting.

También una amplia cobertura en la red de posventa junto con una coordinación y seguimiento en las reparaciones, constando con 80 personas al cargo.

Arval dispone de una red de talleres para los clientes. Poseen más de 3000 talleres ofreciendo más cobertura y mejor servicio a los clientes.



Retos de la empresa de renting para que el servicio sea mejor de cara al futuro.

- **Reto primero:** automatizar los procesos entre el taller y la compañía de renting beneficiando a los clientes y a la empresa. Los procesos son más rápidos y permite ver todas las gestiones de tu coche desde el programa.
- **Reto segundo:** incluir en la relación a la empresa y a su conductor, de este modo la empresa-cliente-taller están más coordinados con los servicios online.
- **Reto tercero:** adaptarse para interactuar con el vehículo. Se aprovecha la telemática del vehículo ofreciendo un servicio proactivo. El vehículo es un generador de información para el cliente, la empresa y el taller. Es la forma en la que las tres partes interactúan y generan información para procesos más eficaces.

- **Reto cuarto:** Ofrecer un servicio de valor añadido de forma coordinada: vehículo de sustitución (servicio de recogida y entrega), cita previa online, lo que mejora el proceso de comunicación, etc.

Una oportunidad de negocio.

La flota de renting aporta una facturación potencial de **445 millones anuales** a la Posventa.

- El 84,2% de los vehículos de empresa pasaron por el taller el año pasado para revisiones o mantenimientos rutinarios (cambio de aceite, etc.)
- El 42% lo hizo para cambiar sus neumáticos
- A la hora de reparar averías, golpes de aparcamiento (44,1%) y lunas (21,2%) son las más habituales
- El promedio de entradas de estos vehículos al taller es de 1,6 veces al año
- En la mayor parte de los casos acuden a redes oficiales (37,4%)
- Estas redes absorben el 67% de las reparaciones de coches menores de cuatro años, que son los que dejan mayor rentabilidad al taller.



Por lo tanto...

Para ofrecer un servicio 10, según la compañía Arbal, hay que compartir la comunicación entre todos los involucrados en la posventa, ofrecer servicios de valor añadido y automatizar los procesos y que la empresa de renting y el taller tengan una perfecta simbiosis para una mayor coordinación.

Posteriormente ha habido un ruego de preguntas entre los asistentes como qué; Arbal utiliza una red de talleres donde los multimarca son ya 400 frente a los 3000 totales. Arbal reconoce que el taller multimarca se esta actualizando en nuevas tecnologías, lo que les hace ser más competitivos y optan a ser candidatos de la red de talleres asociados de Arbal.

Arbal respondía con firmeza a la no recomendación a utilizar algún tipo de recambio o marcas.

Y por ultimo, afirmaba Arbal , que su red de talleres asociados son todos talleres legales y que cumplen con las legislaciones, ya que se apoyan en las redes periciales a la hora de elegir los talleres, Siempre talleres Legales.

