

Nota de prensa

Axalta Coating Systems GmbH

Uferstrasse 90
4057 Basilea
Suiza
axalta.com

Contacto

Marta Masqué Barri
Indaba Communications Ltd
D +44 845 095 2800
marta.masque@weareindaba.com



Para publicación inmediata

Comprender las redes de talleres en un mercado en consolidación

Actualmente, el sector de las reparaciones de accidentes de carrocería se enfrenta a varias tendencias desestabilizadoras que, básicamente, están cambiando su estructura, adoptando un nuevo flujo de trabajo e influyendo en los ingresos. Bart De Groof, director del negocio de Refinish de Axalta para la región de Europa, Oriente Medio y África, se pregunta si los talleres están preparados.

1 de Diciembre de 2020 – El sector de las reparaciones de accidentes de carrocería se encuentra en un momento de constantes cambios. El equilibrio de poder está cambiando. Este cambio probablemente tendrá un efecto financiero significativo en los negocios. En un sector ya de por sí sometido a presiones, podría ser irreversible para los talleres que o bien no han visto venir este cambio o han tardado demasiado en reaccionar.

“La influencia cada vez mayor de los diferentes tipos de redes es una tendencia de gran impacto que está desestabilizando el sector. Muchos talleres de nuestra región se han mostrado reacios a comprometerse con estas redes nacionales e internacionales en constante expansión. Para seguir este ritmo y dar respuesta a los desafíos que plantea un sector que se está consolidando, los talleres deberían comprometerse proactivamente con estos grupos y entender completamente su propuesta de valor”, comenta Bart De Groof, director comercial del negocio de Refinish de Axalta para la región de Europa, Oriente Medio y África.

¿Qué hacen las redes?

Las redes son un paraguas bajo el que se agrupan los talleres. A menudo hacen mucho más que simplemente encargarse de un aspecto de una reparación. Algunas solo gestionan el proceso de reparación, mientras que otras gestionan todo el proceso de las reclamaciones en nombre de las aseguradoras, las compañías de leasing y de alquiler de vehículos. Estas

compañías y sus socios influyen cada vez más en el volumen de reparaciones que se asignan a determinados talleres.

“Las redes más activas, sólidas y de mayor éxito de nuestra región gestionan el proceso de reparación y proporcionan un servicio integral. Esto abarca todas las etapas, desde que se recibe el aviso de accidente y se selecciona el taller de reparación más adecuado, hasta el pago de la reparación y la entrega del vehículo. A lo largo de todo el proceso, la transparencia con todos los interesados está garantizada. De este modo se asegura la satisfacción de los clientes en cada punto del proceso de reparación”, explica De Groof.

Las redes atenúan las reclamaciones y ayudan a encontrar soluciones para las cuestiones relacionadas con la calidad o el servicio durante la reclamación y el proceso de reparación. Además, las redes también proporcionan apoyo activo a los talleres para mejorar su rendimiento en un mercado competitivo. Comparan resultados, miden los valores KPI relevantes y proporcionan información a los talleres de reparación para ayudarles a ser más eficientes. Las redes también ofrecen formación técnica y comercial y preparan a sus talleres sobre futuras tecnologías en automoción, incluyendo las relacionadas con vehículos eléctricos, híbridos y conectados.

Diferentes tipos de redes

Las redes franquiciadas representan un grupo o marca más grande. Los talleres – franquiciados – de estos grupos comparten la misma identidad que el franquiciador y pueden proporcionar una gran coherencia en cuestión de precios y servicios en todos los talleres de la red. Esta coherencia es esencial para la propuesta de valor del franquiciador. Por regla general, los talleres consiguen gran parte de su volumen de reparaciones a través de las relaciones que el franquiciador mantiene.

Las redes de fidelidad son creadas por los proveedores para establecer relaciones más sólidas con sus clientes claves. Estos grupos se orientan cada vez más hacia una estructura de red más comercial. Buscando maneras de añadir valor y servicios a los asociados fieles, están invirtiendo más en el área de consultoría. También representan a sus talleres asociados ante las aseguradoras y proveedores de trabajo para generar un volumen extra de reparaciones para los talleres.

“Las redes de fidelidad de Axalta están experimentando un crecimiento de su volumen y una

mayor cuota de mercado. En Axalta seguimos con atención esta tendencia, que además destaca el valor que Axalta aporta a cualquier colaboración”, añade De Groof.

Las redes independientes de gestión de accidentes tienden a gestionar todo el proceso de la reclamación. En la mayoría de redes, no es habitual este completo enfoque integral. De Groof explica que “las redes que gestionan todo el proceso de la reclamación son las que tienen mayor control de los volúmenes de reparación. Asignan los trabajos de reparación a los talleres más eficientes con el fin de asegurarse de que se cumplen las expectativas de su cliente – la aseguradora”.

Por último, están las redes portadoras de riesgos. Estas redes son gestionadas por las propias compañías aseguradoras, de leasing y de alquiler de vehículos. Como son responsables del riesgo y de la satisfacción del cliente, seleccionan talleres que son capaces de atender a sus clientes de manera profesional. Los talleres que pertenecen a estas redes deben entender qué es lo más importante para las empresas clientes y satisfacer sus necesidades.

Acción en vez de inercia

“El panorama de las redes es complejo, eso es innegable, y para algunos talleres puede ser desalentador. Los talleres han aceptado el rol que juegan las redes en el proceso de reparación. Aquellos que tienen ambiciones de crecimiento han de colaborar con las compañías que les proporcionan trabajo”, comenta De Groof.

Para ello, los talleres han de tener en cuenta su presencia en el mercado. Deberían aumentar proactivamente su atractivo ante diferentes tipos de empresas proveedoras de trabajo, ya que las reparaciones se suelen asignar a los talleres más eficientes.

“Actualmente, lo importante es ofrecer una reparación de calidad al precio adecuado y que la experiencia del cliente supere cualquier expectativa. Las aseguradoras, por ejemplo, creen firmemente que la reparación es un momento de la verdad en la relación con el titular de la póliza. Quieren que cada propietario esté contento con la reparación y con el servicio. A menudo, esperan que otras redes asuman la responsabilidad de ofrecer esto mismo”, dice De Groof.

Por un lado, a los talleres independientes les va a costar presentarse por sí solos ante grandes empresas para ofrecerles sus servicios. Por otro lado, las aseguradoras, las compañías de

leasing y de alquiler de vehículos externalizan cada vez más la actividad de gestión de su red. Por tanto, el rol de las redes en el sector de las reparaciones de accidentes por colisión es válido. “Al explorar estos nuevos modelos de colaboración, los talleres pueden ayudar a asegurar el trabajo y su crecimiento futuro”, explica De Groof.

La unión hace la fuerza

Las redes nacionales son cada vez más potentes. Las redes que están presentes en varios países son verdaderamente fuerzas a tener en cuenta en la región.

“No hay duda de que las redes que operan en el sector de las reparaciones de accidentes por colisión han venido para quedarse. Por eso, los talleres han de tomar una decisión: o bien se suman a esta tendencia o se convierten en víctimas de ella. Las oportunidades de crecimiento en este sector altamente volátil implican aceptar una ‘nueva normalidad’. La unión hace la fuerza, por lo que hemos de aprovecharla al máximo”, comenta De Groof.

Para más información sobre Axalta Refinish, puede visitar la página web

www.refinish.axalta.es.

Sobre Axalta Refinish

Axalta Refinish forma parte de Axalta, una compañía líder a nivel mundial en la industria de las pinturas. Somos un socio global de confianza proveedor de pinturas para el repintado, apreciado por clientes que exigen una total satisfacción. Con tecnologías rápidas, eficientes y de calidad superior y, junto con nuestros procesos de negocio digitales integrados contribuimos a generar sistemas de reparación más rápidos, sencillos y rentables. Con más de 150 años de experiencia en la industria de las pinturas, nuestra dedicación a la innovación y nuestra tecnología en constante desarrollo nos permiten ofrecer a nuestros clientes infinidad de colores para un ajuste perfecto del color. Y lo más importante, trabajamos incansablemente para anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes, a fin de que puedan afrontar los desafíos diarios. Tenemos una impresionante cartera de marcas que se adaptan a los requisitos de cada taller, de cada segmento del mercado, y a los diferentes grados de madurez de los mercados. Para más información, visite refinish.axalta.es y síganos en [LinkedIn](#).

###