



Recepción del cliente

Una intervención de calidad se consigue desde el primer momento de la relación cliente-taller, los procesos en los que existe un trato directo con el cliente son determinantes en la consecución de uno de los principales objetivos del taller: **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

Francisco Javier Villa

En el anterior número de la revista de Centro Zaragoza describimos la forma de realizar el proceso de acordar una cita con el Cliente para el depósito de su vehículo en el taller, con la finalidad de ofrecerle una atención y un trato personalizado cuando acuda a nuestras instalaciones, evitando su espera en recepción hasta ser atendido y reduciendo al mínimo indispensable el tiempo de inmovilización de su vehículo en el taller. En este artículo trataremos el siguiente paso en el curso de la intervención del vehículo, la recepción del cliente.

Se dice que la primera impresión es la que cuenta, si nos atenemos a este dicho podremos valorar en su justa medida el proceso de recepción del cliente. En esta fase el asesor de servicio (repcionista) y su comportamiento van a ser el escaparate del taller a los ojos de nuestro protagonista, el cliente, y de su forma de proceder va a depender las sensaciones

iniciales que él adopte respecto al taller.

Podemos disponer del mejor producto del mercado, de tener el taller mejor organizado, con el mejor equipamiento, las mejores herramientas e instalaciones, los mejores técnicos reparadores, pero si no somos capaces de vender nuestro producto, si no tenemos un buen equipo comercial, si no disponemos de un equipo de asesores de servicio debidamente formado y con un proceso de trabajo claramente definido y puesto en práctica, no tendremos el éxito esperado inicialmente en relación a los medios técnicos que disponemos en nuestra fábrica de producir horas de reparación.

Para poder conseguir lo que denominamos como uno de los principales objetivos del taller, la satisfacción del cliente, es necesario ganar su confianza en nuestro trabajo y asegurar su fidelidad a nuestro taller.

Carrocería y pintura Recepción del cliente

Con estas palabras iniciales queremos conceder al proceso de recepción del cliente y al trabajo del asesor de servicio la vital importancia que tiene en el desarrollo completo de la intervención del vehículo.

Espacio para la atención al cliente

El cliente apreciará ser atendido en un entorno acogedor y agradable, recordemos que de la impresión que podamos causarle al cliente depende también parte del éxito o no de nuestro trabajo.

En el espacio destinado para la recepción del cliente y del vehículo podemos diferenciar 3 zonas: zona de recepción/entrega de vehículos, zona de atención al cliente y sala de espera para los clientes.

Podremos decir que disponemos de una adecuada zona de recepción de vehículos cuando ésta se encuentre limpia y correctamente señalizada e iluminada.

Es importante que en la zona en la que se le atiende al cliente, se perciba un entorno limpio, ordenado y adecuado al trabajo que se va a realizar en este ambiente. En estas cualidades influye también el aspecto del personal que va a tener relación con el cliente.

Para conseguir que la estancia del cliente en la sala de espera sea lo más confortable posible, este área puede reunir una serie de características: asientos cómodos, buena iluminación, agradable temperatura, dispensadores de refrescos y café, TV y teléfono, prensa del sector y revistas del motor, etc.

Visita del cliente

Para poder llevar a cabo un organizado proceso de recepción del vehículo necesitaremos del apoyo de una "Agenda de citas", con el objetivo de tener planificada y estructurada la recepción diaria de clientes. Esto nos ayudará a ordenar el trabajo de recepción y contribuir a la fluidez del proceso, huyendo de las aglomeraciones de clientes en esta zona sin posibilidad de ser atendidos, situación ésta que genera en el cliente una negativa impresión de nuestro establecimiento.

Antes de la visita del cliente a nuestras instalaciones, cuando esta visita sea programada (cita previa), es recomendable que el asesor de servicio se "estudie la lección", prepare la acogida del cliente y de su vehículo comprobando si ya había acudido con anterioridad o es la primera vez que se dirige a nuestro taller, por si hubiese alguna reseña de importancia en su historial.





Una vez que el cliente se encuentra con nosotros, el asesor de servicio se presentará y le facilitará el acceso a las zonas destinadas para su atención. Recordemos que el cliente desea sentirse bien atendido y tratado de forma especial y personal.

Para la consecución de estos objetivos el asesor de servicio puede seguir unas pautas en su relación con el cliente: dirigirse al cliente utilizando su nombre, prestar atención a las necesidades transmitidas por el cliente, asumir las manifestaciones del cliente como hechos objetivos sin hacer juicios de valor, mostrar actitud de servicio, etc, (para el cliente, el asesor de servicio es el representante del taller).

El asesor de servicio debe mostrar especial cuidado en la secuencia de atención a los clientes, siguiendo un orden lógico en función de la hora de cita que el cliente tenía concertada. En caso de que un cliente se retrase en su visita al taller puede originar una situación conflictiva, el asesor de servicio tendrá que medir muy bien sus actos, de tal forma que la atención al cliente que se ha demorado, no influya en la hora de recepción de los clientes que sí han cumplido con la hora de cita previamente concertada con el taller.

Asimismo, en el momento de planificar la "Agenda de citas", es recomendable reservar una cantidad de tiempo, en función de la experiencia del propio taller, para poder atender a clientes sin cita previa, trabajos urgentes, servicio rápido, trabajos inesperados (entrada en grúa, etc).

Si algún cliente con hora de cita reservada no hiciese aparición por el taller, el asesor de servicio puede llamar al cliente y ofrecerle una nueva cita de

entrada de su vehículo al taller. En caso de que el cliente se haya puesto en contacto con el taller para comunicar su imposibilidad de asistencia a la cita concertada, el asesor de servicio puede ofrecerle una nueva cita, a la vez que le muestra agradecimiento por el aviso anticipado de ausencia al encuentro programado.

Recogida de información

Para realizar el ingreso del vehículo en el taller, el asesor de servicio solicitará al cliente información sobre el propietario del vehículo, nombre, dirección, número de teléfono de contacto, etc, así como sobre el propio vehículo, marca, modelo, versión, número de bastidor, motorización, etc.

En el momento de la recepción del vehículo se deben dejar aclaradas las particularidades de la intervención. El asesor de servicio puede utilizar un documento como soporte para la anotación de los datos importantes que afecten a la reparación, así como del estado inicial del vehículo en el momento de su entrada al taller. Estos datos quedarán registrados con la conformidad y la aceptación del cliente mediante la estampación de su firma en el documento "Resguardo de depósito".

Cuando un cliente deposita su vehículo en nuestro taller está evidenciando que confía en nuestro trabajo. Una profesional y adecuada recepción del cliente y de su vehículo aumentará esta confianza demostrada inicialmente, haciendo cumplir con esto uno de nuestros principales objetivos, la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, quien en definitiva es, "nuestro tesoro". ☺