









GUIA PARA TALLERES. COVID19



















Para bien y para mal, hay algunas cosas que ya vamos sabiendo...

 Liquidez en mínimos.	 El suministro de recambios y demás útiles podría sufrir algún retraso.
 La vuelta a la normalidad será gradual, puede que incluso más lenta e irregular de lo previsto.	 Muchos clientes han tenido sus vehículos parados durante semanas, gran cantidad de ellos en la calle.
 Medidas de distanciamiento e higiene obligatorias, tanto para clientes como empleados.	 Clientes intensamente conectados, y posiblemente, más fáciles de contactar hasta el fin del confinamiento.
 Si se aplicó ERTE, los trabajadores afectados, al reincorporarse, estarán posiblemente blindados durante varios meses.	 Se impondrá en los negocios y comercio con atención al cliente las citas & reservas previas.

¿Se te ocurre algo más? cuantas más certidumbres tengas, buenas o malas, mejores soluciones podrás elaborar.

Y con estos mimbres, ¿qué podemos hacer?

 <p>Orden & limpieza</p> <p>La “<i>nueva normalidad</i>” nos exigirá transmitir una imagen de limpieza e higiene máxima. Los negocios que no observen esta premisa tendrán muy difícil su continuidad. Así que, antes de que apertures tu negocio, pon manos a la obra.</p> <p> Aplica técnicas 5S, que seguro te habrán formado ya con ellas, con las nuevas adaptaciones sanitarias.</p>	 <p>Cita previa (al entregar y al ¡RECOGER!)</p> <p>La piedra angular para mejorar la operativa del taller. Son tan conocidos sus enormes beneficios como las interminables excusas para no aplicarlas. Ahora ya no hay opción, los clientes pasarán de largo de aquellos talleres que no tengan un sistema robusto ¡y que realmente funcione! de cita previa.</p> <p> ¡Si quieres, puedes! El sistema que utilices (libretas, hoja en Excel, DMS, agendas online, etc.) no es lo más importante, sino aprovechar y aplicar los conocimientos ya adquiridos y, sobre todo, tener la voluntad de iniciarlo y mantenerlo en el tiempo.</p>
 <p>Contacta con tus clientes</p> <p>Una vez sepas la fecha de reapertura, informa a tus clientes acerca de este hecho. Aprovecha todo tu personal, recursos, canales y medios de que dispones para llegar a tus clientes. ¡Que no quede ningún cliente sin saber que estás de vuelta!</p> <p> Puedes llamar tú directamente a tus clientes. Un buen comienzo puede ser reestablecer la relación con tus clientes de forma personal y directa.</p>	 <p>Servicio de entrega & recogida</p> <p>Un servicio que será altamente valorado por los clientes. Como han aprendido a hacer muchos comercios, acercar nuestros servicios al cliente incrementarán su disposición, satisfacción...y ¡fidelidad!</p> <p> Si por desgracia, tienes personal ocioso al inicio, dirígelo hacia tareas que mejoren la atención al cliente e impulsen la percepción de profesionalidad de tu negocio.</p>
 <p>Planifica el trabajo</p> <p>¡Todo preparado para recibir a nuestro cliente! Una vez registrada la cita, y antes de que se produzca, es el momento ideal para planificar el trabajo, tiempo necesario, técnico y puesto de trabajo, recambios a utilizar, etc. Evitaremos costes, pedidos innecesarios, retrasos; mejoraremos la facturación de tiempos y el aprovechamiento del técnico y puesto de trabajo.</p> <p> Preselecciona los recambios. Conocer y disponer, antes de empezar, del recambio necesario y al alcance del técnico nos dará certidumbre, ahorrará desplazamientos, tiempos, y por lo tanto, costes.</p>	 <p>1 puesto por técnico</p> <p>Si cada técnico dispone de su propio puesto de trabajo, compartiendo el mínimo de herramientas y utillaje, y además preseleccionas los recambios, no solo le protegeremos frente a contagios, sino que, además, evitaremos numerosas salidas innecesarias del puesto que no aportan ningún valor y sólo generan costes.</p> <p> ¡Evita las excursiones innecesarias! Antes de reparar, ten todo preparado en el puesto: herramientas, recambios, útiles, instrucciones de trabajo, documentación, etc.</p>
 <p>Control de tiempos</p> <p>¡Control, control y control! Para mantener a raya la sangría de los costes operativos, saber qué facturar, saber las pérdidas de tiempo, si podemos aceptar más clientes, etc. es vital que los técnicos fichen, que se controlen los tiempos.</p> <p> Ficha con el móvil. Ya existen muchos software muy baratos y fiables que permiten fichar por el móvil. De esta forma, evitarás que los técnicos salgan de su puesto de trabajo.</p>	 <p>Cuidado del vehículo</p> <p>La limpieza y desinfección va a ser vital, tanto para proteger a nuestros trabajadores, como a nuestros clientes. Se están publicando numerosas guías y consejos al respecto. ¡Aplicálos!</p> <p> ¡Quita las fundas, desinfecta el volante, el freno de mano, la radio, etc.! al entregar el vehículo, de forma visible, delante del cliente. Es una magnífica oportunidad para reforzar la percepción de limpieza y prevención.</p>

El bosque está en llamas, y, mientras todos los animales huyen para salvar su pellejo, un colibrí recoge una y otra vez agua del río para verterla sobre el fuego.

- "¿Es que acaso crees que con ese pico pequeño vas a apagar el incendio?", le pregunta el León.

- "Yo sé que no puedo solo", responde el pajarito, "pero estoy haciendo mi parte."

Betinho

