



DESVELAMOS LOS SECRETOS DEL ÉXITO DE AUSA SERVICE

A casi un año de la aparición de AUSA SERVICE, el nuevo servicio de AUSA se está consolidando como una de las mejores prestaciones post venta del sector automoción. Se trata de la división de AUSA encargada de aglutinar los recursos necesarios para garantizar un óptimo servicio post venta. Hablamos con David de las Peñas, responsable de la nueva división de negocio de AUSA con quien pasamos balance de una de las experiencias mejor valoradas por los usuarios y de las que más se habla en el sector.

“AUSA SERVICE ofrece tranquilidad y ahorro al cliente”

AUSA SERVICE se puso en marcha a mediados de 2005 en la zona centro de la Península, a través de AUSA Madrid con la intención de, pasados unos meses, poder extrapolarlo con toda la red de distribución nacional de la firma. David de las Peñas vaticina que, a finales de este año 2006, “todos los distribuidores estarán capacitados para ofrecer AUSA SERVICE a cualquier cliente de AUSA de la geografía española”. Igualmente, AUSA espera consolidar, en 2007, su servicio fuera de España, llegando a Estados Unidos, Inglaterra, Francia, Alemania y otros muchos países que ya se están preparando ante tan innovadora prestación al cliente.

Los productos y servicios de AUSA van dirigidos a todos los clientes, independientemente del modelo de máquina que tengan y del trabajo que realicen con ella, ya que, en cada caso, AUSA ofrece el producto o servicio que mejor se adapta a sus necesidades aportando la tranquilidad que se merecen los clientes en el servicio post venta. “Ofrecemos garantía y tranquilidad” —afirma De Las Peñas—. “El cliente ya tiene bastante con tirar su negocio adelante. Del resto nos ocupamos nosotros”.

Lo que más valoran los clientes de AUSA SERVICE es la “profesionalidad y experiencia” de los técnicos-comerciales dedicados exclusivamente al producto AUSA. Con el fin de adquirir esa experiencia que les caracteriza, los empleados de AUSA SERVICE conocen el producto desde la misma concepción en fábrica y ofrecen siempre repuestos originales para mantener la óptima calidad de las máquinas AUSA. Además, al ser fabricantes, el personal de AUSA SERVICE puede ofrecer a sus clientes la tranquilidad de que cualquier actualización o mejora de sus productos será rápidamente aplicada a sus máquinas.

“Con AUSA SERVICE el cliente solo se ocupa de lo que mejor sabe hacer, la gestión de su negocio. Nosotros nos ocupamos del resto”

Otro de los de los grandes logros del servicio de AUSA es que, a partir del momento en que se pone en marcha, el cliente “se olvida de la postventa de su máquina”, según afirma David De Las Peñas, “pudiendo dedicar todo su tiempo a su negocio ya que somos nosotros quienes nos encargamos de gestionar esa postventa”. Esta gestión incluye los pertinentes avisos al cliente ante cualquier revisión de mantenimiento, ajustándola a su agenda y permitiendo así la máxima disponibilidad de su vehículo AUSA.

e-maquinaria

Esta actitud ha posicionado a AUSA SERVICE por delante de sus competidores, basando su servicio en cuatro pilares fundamentales: por un lado el Servicio de Asistencia en Taller, en el que todos los miembros de la red AUSA SERVICE cuentan con instalaciones y personal cualificado capaz de reparar todas aquellas averías que por su complejidad, no puedan ser reparadas a pie de trabajo. Otro pilar es el de "asistencia exterior", en el que el personal de AUSA SERVICE, perfectamente equipado con un exhaustivo taller móvil, se desplaza allí donde les necesiten para reparar cualquier avería con la respuesta más rápida del mercado. También la estratégica ubicación de su almacenes de recambios garantiza la máxima disponibilidad de recambios originales AUSA en cualquier parte de la geografía. Finalmente, cabe destacar igualmente los servicios de "valor añadido" que AUSA SERVICE ofrece a sus clientes. Sin duda, y en palabras de David De Las Peñas, "un amplio abanico de productos y servicios postventa adaptables a las necesidades de cada uno, independientemente del modelo de máquina y del tipo de trabajo que realicen".

Los contratos de mantenimiento programado así como el servicio de sustitución de máquinas ante cualquier adversidad que se presente, son elementos muy valorados por los profesionales que confían en AUSA SERVICE. Así pues, la respuesta del usuario de este servicio ha sido de completa aceptación. Según De Las Peñas, los usuarios de AUSA SERVICE muestran un "alto grado de satisfacción" con el servicio prestado. Con todo ello, AUSA SERVICE consigue transmitir un mensaje de seguridad al usuario. "Nuestra misión es ofrecer tranquilidad y ahorro", concluye De Las Peñas.

"Nuestro único objetivo es ofrecer el mejor servicio postventa"

Cualquier empresa puede encontrar en AUSA SERVICE un traje a medida. Según afirma David De Las Peñas, una de las ventajas por encima de la competencia es su capacidad para adaptarse a las necesidades y posibilidades específicas de cada cliente: "Todo tipo de empresas confía en AUSA SERVICE, desde las más pequeñas hasta las más grandes. Una de las primeras de la que hemos sido capaces de ganarnos su confianza es SEROMAL, empresa de obras y servicios del Ayuntamiento de Alcobendas que contrató, a mediados del año 2005, servicios de mantenimiento programado para cada una de sus 13 máquinas AUSA—, afirma orgulloso De Las Peñas—. Con ello ha conseguido obtener el máximo rendimiento de sus máquinas y, en consecuencia, garantizar la máxima eficiencia en el trabajo".

Para concluir, David hace un repaso a los éxitos obtenidos durante estos primeros meses de trabajo: "la evolución del servicio en 2005 nos ha permitido sentar las bases de su crecimiento, alineando nuestra estrategia con la del grupo AUSA y transmitiendo al sector nuestro único objetivo: ofrecer el mejor servicio postventa del mercado".

Para 2006, De Las Peñas prevé la expansión de AUSA SERVICE a todos los puntos de la geografías a través de su propia red: "Queremos ser ambiciosos en nuestros objetivos por lo que nos hemos propuesto ser capaces de ofrecer todos los productos y servicios de AUSA SERVICE a través de todos y cada uno de los miembros de nuestra red. Con ello ofreceremos una imagen unificada y consolidada capaz de prestar el mejor servicio postventa a todos nuestros clientes estén donde estén".

Visite los espacios de  y  en e-maquinaria.