

Rafael Masero

GERENTE DE MASTER-AUTO



Nos caracterizamos por la búsqueda de la satisfacción del cliente



En 1996, Nuestros Talleres reconocía a Master-Auto, taller ubicado en La Rinconada (Sevilla), con el premio al Mejor Taller Multimarca por su capacidad de innovación. Ahora, 25 años después, hemos hablado con su gerente, Rafael Masero, para conocer cómo ha evolucionado durante este tiempo tanto su negocio como el propio sector de la reparación y mantenimiento de vehículos.

› Por **Fco. Javier Martínez** Fotos **Master-Auto**

Posventa de Automoción.- **Hace 25 años, Nuestros Talleres reconocía a Master-Auto con el premio al Mejor Taller Multimarca por su concepto de empresa moderna, ¿cómo fueron los inicios?**

Rafael Masero.- Master-Auto nació en abril de 1994 fruto de un proyecto que se estuvo gestando durante dos años basado en mi experiencia y recorrido por diferentes marcas. Este proyecto fue posible gracias a la gran ayuda que en su momento me facilitó el Ayuntamiento de La Rinconada (Sevilla), como fue la cesión de la nave durante tres años y una subvención para iniciar la actividad.

Al comienzo, mi propósito era cambiar lo que estaba impuesto en esa época. Analizamos las carencias del mercado en cuanto a los talleres multimarca y pusimos en práctica detalles como poner funda en los asientos y en el volante, una alfombra de papel para no manchar la moqueta, realizar un seguimiento de la reparación para medir la satisfacción de nuestros clientes... Eran cosas que en esos momentos no se hacían.

Después de poner en práctica todo esto detectamos que al usuario no se le asesoraba acerca de la importancia de llevar el coche en perfecto estado. En base a eso diseñamos campañas de seguridad vial totalmente gratis para informar a los usuarios y, de alguna manera, educar sobre la importancia de tener el vehículo en perfecto estado. Nuestro eslogan lo define muy bien: "Cuidar de tu coche es cuidar de los tuyos".

PdA.- En sus primeros años, Master-Auto contaba con 250 m2 de superficie y una plantilla de tres trabajadores, ¿cómo es la compañía hoy en día?

R.M.- Actualmente tenemos unas instalaciones en propiedad de 500 m2 con sala de espera, seis elevadores, pre-ITV computarizada, zona de

lavado, recepción y zona de entrega de vehículos terminados.

PdA.- Hace 25 años, Máster-Auto ya contaba con un club de fidelización, vehículo de cortesía gratuito, lavado antes de la entrega... ¿Qué nuevos servicios diferenciales tienen en su negocio para desmarcarse de la competencia?

R.M.- Como bien dices, hace 25 años Master-Auto ya tenía un programa de fidelización y un vehículo de cortesía. En la actualidad, tenemos cuatro vehículos de cortesía que, poco a poco van teniendo demanda, ya que el parque se está empezando a mover. En cuanto al programa de fidelización, estamos evolucionando hacia un sistema de fondo de previsión. Seguimos notando que el usuario retrasa mucho el mantenimiento y muchas veces no precisamente por falta de tiempo, sino por falta de previsión económica. Con esos datos, empezamos a analizar esta carencia en los usuarios y detectamos que en la mayoría de los casos nadie hace una previsión de gastos relacionados con el coche: todo el mundo piensa en

**"NO PODEMOS
MERCADear CON LA
MANO DE OBRA COMO
SI FUERA UNA SUBASTA"**

**MASTER
AUTO
FUE ELEGIDO
MEJOR TALLER
MULTIMARCA
1996**



gastos fijos como la hipoteca, el teléfono, la luz e, incluso, las vacaciones, y eso provoca un malestar a la hora de tener que llevar el coche al taller. En la mayoría de los casos, nunca viene bien realizar el mantenimiento, por lo que se atrasan o se hacen de muy baja calidad. En cualquiera de los dos casos, eso provoca averías futuras. Con nuestro programa lo que hacemos es un fondo de previsión de mantenimiento: los clientes van realizando aportaciones económicas mensuales en su cuenta del club, que se recuperan íntegramente en las reparaciones. Además, reciben des-

“EN POCOS AÑOS HEMOS VISTO UNA EVOLUCIÓN BRUTAL EN EL MUNDO DEL AUTOMÓVIL, PERO EL CLIENTE SE HA QUEDADO EN EL MANTENIMIENTO DE LOS AÑOS 80”

cuentos y servicios exclusivos por formar parte del programa. Hoy en día, unos de los servicios que nos diferencia es la seguridad vial. Cuando recepcionamos un vehículo para cualquier intervención, proponemos al cliente una revisión técnica totalmente gratis: si detectamos varias anomalías aconsejamos al cliente por orden de urgencia y gravedad, por lo que puede dosificar el gasto que pueda suponer hacerlo todo al mismo tiempo. Otra de las cosas que siempre nos ha diferenciado es mezclar el ocio con la necesidad de llevar el coche al taller. Así, hemos realizado muchas campañas en las que hemos regalado experiencias gastronómicas o deportivas por realizar el mantenimiento del vehículo.

PdA.- ¿Qué tipos de trabajos ofrecen actualmente en Master-Auto?

R.M.- En Master-Auto siempre estamos reciclándonos para atender a

“ESTAR EN UNA RED TE APORTA MUCHAS COSAS, COMO ESTAR AL DÍA DE UN MERCADO MUY CAMBIANTE”

todos los vehículos sin importar la tecnología que actualmente esté en el mercado. De hecho, una de las frases con las que vendemos nuestro producto es la de que somos ‘especialistas en nuevas tecnologías del automóvil’.

En nuestro día a día lo que hacemos es electromecánica, diagnosis, revisiones técnicas, pre-ITV, neumáticos, reparación de sistema de climatización, servicio oficial y montaje de equipos GLP ZAVOLI y GFI. Además somos especialistas en frenos.

Desde el punto de vista de servicios tenemos un departamento de seguros para los vehículos de nuestros

clientes, con el que los asesoramos acerca de la mejor opción calidad/precio.

PdA.- ¿Operan de manera independiente o en red?

R.M.- Nosotros pertenecemos a Driver prácticamente desde que empezamos la actividad. Creo que es muy importante estar en una red, ya que te aporta muchas cosas, como estar al día de un mercado muy cambiante. También, a través de un proveedor, pertenecemos al grupo CGA, con una cobertura a nivel nacional muy significativa.

PdA.- ¿Cómo ha evolucionado el negocio de la reparación en estos 25 años?

R.M.- Las reparaciones, en cuanto a metodología, han cambiado mucho. Y el mantenimiento también, ya que todos los sistemas anticontaminación que traen actualmente los vehículos requieren de operaciones adicionales. Los que todavía no han evolucionado en cuanto al mantenimiento son los usuarios; piensan que cambiando el aceite cada vez que se enciende el testigo es suficiente. En este caso, es nuestra obligación asesorar al usuario acerca de las pautas de mantenimiento que debe llevar su vehículo. En cuanto al mercado de las reparaciones, en nuestro negocio nos encontramos con algunos inconvenientes, como que hay proveedores que venden la pieza al usuario al mismo precio que si fuese profesional. Inter-

net es otro obstáculo porque algunos clientes te proponen traer ellos la pieza, cosa que en ningún caso debemos consentir. También hay otros operadores que se están posicionando en el mercado, como los servicios de *renting* y los fabricantes con *renting* a particulares, que al final redirigen los vehículos a sus redes. Y, además, las aseguradoras ahora no solo dirigen a sus clientes a los puntos de venta que ellos eligen según su propio interés, sino que mandan las piezas a los talleres. Si seguimos cediendo ante las aseguradoras llegará el día en el que tengamos que cerrar nuestro negocio.

MEJOR TALLER MULTIMARCA 1996

En el año 1996, Rafael Masero acudía a Madrid para recoger el premio al Mejor Taller Multimarca que Nuestros Talleres otorgaba a Master-Auto. Un premio que, como publicamos en su momento, reconocía a su taller por saber *"asimilar los intereses del mercado y reflejarlos en su negocio"*. En aquella ocasión también nos hacíamos eco de su innovadora tarjeta Club Master-Auto, que por un precio de 9.280 pesetas cubría operaciones como reparación de pinchazos, carga y verificación de baterías, colocación de amortiguadores, revisión pre-ITV, puesta a punto en general, cambio de pastillas de freno, alineación de la dirección, cambio de aceite y de filtro y colocación de escapes.

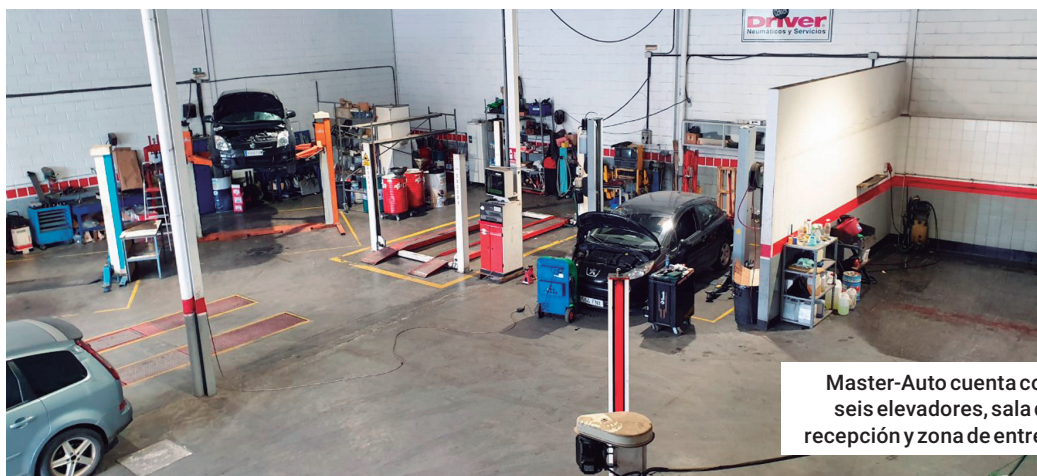
Hoy en día, ese club de fidelización ha evolucionado hacia un programa de previsión de mantenimientos que permite a los usuarios pagar una cuota mensual y emplear dicho fondo en las reparaciones.



PdA.- ¿Falta unidad para afrontar todos estos problemas que afectan al sector?

R.M.- Tenemos que mentalizarnos de que somos empresarios y que el balance entre gasto e ingreso tiene que salir positivo. Actualmente pertenezco a la junta directiva de Fedeme, la asociación de talleres de Sevilla y provincia, y vemos la evolución de to-

“CUANDO RECEPCIONAMOS UN VEHÍCULO, PROPONEMOS AL CLIENTE UNA REVISIÓN TÉCNICA TOTALMENTE GRATIS”



Master-Auto cuenta con 500 m² de instalaciones, seis elevadores, sala de espera, zona de lavado, recepción y zona de entrega de vehículos terminados.

“ES NUESTRA OBLIGACIÓN ASESORAR AL USUARIO ACERCA DE LAS PAUTAS DE MANTENIMIENTO QUE DEBE LLEVAR SU VEHÍCULO”

dos estos problemas. Sabemos que si no hay unión entre nosotros los que se benefician de esta situación son los grandes.

A pesar de todo esto, el futuro lo veo prometedor si tenemos en cuenta varios factores: el principal es que, dadas las circunstancias de pandemia que estamos viviendo, cuando la situación mejore el usuario estará con muchas ganas de viajar. Eso va a permitir que tengamos más tráfico en nuestro punto de venta, por lo que comenzaremos una recuperación escalonada. Por otra parte, todos los vehículos que las marcas están lanzando al usuario final mediante *renting* y sustitución cada cuatro años, llegarán al mercado de segunda mano y terminarán viniendo a nuestros negocios.

PdA.- ¿Cómo han evolucionado las cifras de rentabilidad en los negocios de reparación y mantenimiento de vehículos. ¿Se nota una mayor presión en los precios y en los márgenes?

R.M.- La rentabilidad ha cambiado bastante por el mercado tan cam-

biente que tenemos. Hace bastantes años había meses que sabíamos que iban a ser buenos porque se mantenía una misma línea año tras año. Hoy en día, un mes no se parece en nada con el de años anteriores, por lo que las previsiones que se hacían antes ya no sirven.

A los talleres nos llegó la crisis de 2008 más tarde, pero cuando nos dimos cuenta bajó el trabajo y nos tuvimos que reinventar para amortiguar esa bajada. Desde entonces en este negocio estamos en una continua evolución, ajustando costes para ser competitivos en el mercado. Creo que esta evolución no tiene que ver únicamente con el precio; el cliente cada vez demanda mejor servicio y profesionalidad. No podemos mercadear con la mano de obra como si fuera una subasta.

PdA.- ¿Qué necesidades presenta el cliente de hoy en día? ¿Hay muchas diferencias con aquel cliente de hace 25 años?

R.M.- Las necesidades son prácticamente las mismas, pero es un cliente mucho más informado. Puede elegir quién, cuándo y cómo hace el mantenimiento de su coche y todo esto lo hace a través de las redes sociales y los medios de comunicación que actualmente existen. Además, hay tanta oferta que el precio puede confundir a la hora de dar el paso, aunque en general el usuario prefiere un sitio donde lo atiendan bien, le den un buen servicio y le inspiren confianza, pasando el precio a un tercer lugar.

Sin embargo, como decía antes, sí noto que el cliente no ha evolucionado tanto en cuanto al mantenimiento que necesita su vehículo. En pocos años hemos visto una evolución bru-

tal en el mundo del automóvil, pero el cliente se ha quedado en el mantenimiento de los años 80. Por eso tenemos que ejercer como asesores y aconsejar el mantenimiento más adecuado para su vehículo. Esta labor de asesoramiento también nos ayuda a diferenciarnos.

PdA.- ¿Qué proyectos de futuro tiene sobre la mesa para los próximos años?

R.M.- El proyecto más reciente es el fondo de previsión de mantenimiento del que hablamos anteriormente. Lo dejamos parado debido a la pandemia y nuestra idea es reforzar este producto, diseñando un plan de comercialización para llegar a todos aquellos que no lo conocen. Actualmente, los clientes que ya cuentan con este sistema están muy contentos, ya que es otra forma de tener el coche en perfecto estado y tener siempre controlado el tema económico.

También estamos ultimando detalles de la nueva app de Master-Auto, hecha a medida, con la filosofía que siempre ha demostrado nuestro taller. En esta app, nuestros clientes van a contar con toda la información de servicio necesaria para su vehículo. Junto al rediseño de nuestra web, en lo que también estamos trabajando, permitirá que los clientes nos tengan a un solo clic para cualquier gestión o consulta que quieran hacernos.

PdA.- Resuma brevemente qué es lo que define y diferencia a Master-Auto.

R.M.- Si algo ha caracterizado a Master-Auto desde sus inicios ha sido la búsqueda permanente de la satisfacción del cliente, así como un deseo constante de innovación, que seguimos manteniendo más de 25 años después de nuestra apertura. Por ello, estamos tratando de aprovechar las oportunidades que nos ofrece el mundo digital para mejorar aun más nuestro servicio, así como la personalización del mismo, para ofrecer en cada momento lo que nuestros clientes necesitan para la seguridad de su vehículo y de los suyos. ●



“SI SEGUIMOS CEDIENDO ANTE LAS ASEGURADORAS LLEGARÁ EL DÍA EN EL QUE TENGAMOS QUE CERRAR NUESTRO NEGOCIO”