

“Es difícil lanzar hipótesis, pero está claro que no recuperaremos los niveles de actividad de 2019 antes de 2022”, explica Fausto Casetta, para el que lo vivido estos meses “nos llevará a trabajar de una manera menos presencial, pero es difícil medir el impacto que finalmente tendrá esta menor movilidad en los talleres”. Considera, además, que más allá de los casos particulares y a

pesar de que algunos negocios puedan desaparecer “no esperamos un cambio dramático en el mercado. España sigue siendo uno de los países de Europa con un número más alto de pequeños talleres”. En este escenario, “puede que haya empresas que su opción para sobrevivir sea integrarse o asociarse a una compañía más grande. Es ahí donde puede estar la oportunidad”

Fausto Casetta, director general de Euromaster (cadena de talleres de vehículos)

“Puede ser positivo para el coche que haya un mayor reparo en desplazarse en transporte público”

■ Nuria Díaz

—Usted lleva muchos años en este sector y ha pasado por otras crisis de gran envergadura como la de 2008 ¿cree que sus consecuencias con la actual serán peores? ¿cómo cambiamos entonces y cómo lo haremos ahora?

—Estamos ante una crisis inédita, porque la de 2008 fue financiera y la actual tiene un origen sanitario que ha provocado un efecto dominó en la sociedad y en la economía. En los 57 años de historia de Euromaster no hemos vivido nada parecido. La caída ha sido tan repentina e inmediata, y el impacto socioeconómico ha sido tan fuerte que nos ha obligado a gestionar situaciones nuevas en un entorno de confusión total. Podemos hacer la comparación con la última gran crisis que vivimos, la de 2008, pero una caída del 15% como la actual no la registramos en esos años. En esta ocasión la caída es más profunda y ha impactado a todos los sectores de la economía. Es difícil lanzar hipótesis a futuro, pero está claro que no recuperaremos los niveles de actividad de 2019 antes de 2022.

—Más allá de la actividad impactada directamente por el COVID, el auge del teletrabajo, sustituir reuniones y viajes presenciales por videoconferencia, etc. ¿nos hará coger menos el coche?

—Lo vivido estos meses nos llevará a trabajar de una manera menos presencial, pero es difícil medir el impacto que finalmente tendrá esta menor movilidad en los talleres. Hay muchas variables en juego y algunas de ellas son incluso positivas para el coche, como tratarse de un medio individual de transporte y no colectivo, y habrá personas que tengan reparos en desplazarse en transporte público. También haremos más turismo nacional e iremos menos al extranjero, lo que beneficia al coche. Me preocupa más el envejecimiento del parque, porque al contrario de lo que se piensa, no por tener más años el coche se acude más al taller. Es al revés. Necesitamos un parque rejuvenecido, y eso se traducirá en más visitas al taller y operaciones más rentables.

—¿Cómo va a cambiar la relación de los conductores con todos los servicios que lleva aparejados el automóvil?

—Hay una tendencia de fondo desde hace tiempo y es el cambio de relación entre el conductor y la movilidad, que está pasando de pagar por la propiedad a hacerlo por el uso. En este sentido, el cliente profesional, como es la empresa de renting y leasing, está creciendo en los talleres.

Otra tendencia que se acelera es lo que nosotros llamamos ‘one

stop shopping’, solucionar todo el mantenimiento del vehículo en una sola visita al taller. Tiende a reducirse por tanto la tendencia de ir a un taller para la revisión, a otro para los neumáticos. Ofrecer un servicio global marcará la diferencia.

Y creemos, por otro lado, que la relación entre taller y cliente va a ser más personalizada, lo que no significa que sea más de contacto físico. No hace falta verse la cara para verse más. Por ejemplo, la cita previa, que se ha triplicado en nuestros talleres en el último mes, nos permite organizar mejor el trabajo y ofrecer un servicio más atento al cliente. La aceleración de la tecnología y el concepto de taller digital también permitirán extender la relación taller-cliente, mucho antes de la reparación y mucho después de la misma. Se multiplican los puntos de contacto y eso nos permite convertirnos en un aliado en la movilidad del conductor.

—Hay 30.000 negocios de reparación y mantenimiento en España según el INE ¿Cuánto tiempo tardarán 30.000 negocios en recuperar la ‘normalidad’?

“La caída ha sido tan repentina e inmediata, y el impacto socioeconómico ha sido tan fuerte que nos ha obligado a gestionar situaciones nuevas en un entorno de confusión total”

—No hay que subestimar la capacidad de estos talleres de sobrevivir, porque muchos de ellos son autoempleo, personas que trabajan para ellas mismas, con un familiar o un único empleado apoyándose. Se trata de autónomos que demuestran en el tiempo una capacidad de sobrevivir y adaptarse a pesar de tener réditos más bajos, y a los que le beneficia que existe un parque envejecido. Mientras haya millones de coches de 15 años, habrá trabajo para ellos, otra cosa es que eso sea eficiente para el sector en su conjunto e, incluso para ellos mismos, que son trabajos de “pan para hoy y hambre para mañana”. Más allá de los casos particulares, a pesar de que algunos negocios puedan desaparecer, no esperamos un cambio dramático en el mercado. España sigue siendo uno de los países de Europa con un número más alto de pequeños talleres. Seguramente esta estadística llegue a cambiar con el tiempo, pero no será algo drástico. Quizás sí veamos en todo caso una mayor integración en el sector, con talleres incorporándose



a redes, lo que les ayuda en su negocio al recibir una marca con reputación, acceso a tecnología, a formación, etc. El del taller es un sector muy atomizado y quizás veamos un proceso paulatino hacia una mayor integración. No es nuevo, otros sectores como la alimentación

lo hicieron en el pasado, allá por los 80 y 90.

—¿Qué medidas deben tomar las compañías del sector para superar las consecuencias de esta crisis?

—Lo más importante es hacer sen-

tir a los clientes seguros porque ahora más que nunca cobrará relevancia la experiencia de cliente. Es tarea de los profesionales hacer que el paso por el taller, que no es lo más placentero del mundo y que lo será menos en los próximos meses por las medidas de seguridad obligatorias, se convierta en algo, por lo menos, positivo y que deje un buen recuerdo. Trabajar la experiencia de cliente es fundamental. También trabajar la productividad y los procesos para que sea viable esta actividad y adaptarse a las nuevas tecnologías al mismo tiempo que se desarrollan ofertas más completas, de manera que un conductor pueda encontrar en un taller todo lo que necesita, o casi todo, para hacerle la vida más fácil en su paso por boxes.

—¿Qué lugar ocupa el cliente en el taller? ¿Ahora se le tiene en cuenta y antes no?

—No es que antes el taller no le tuviera en cuenta, pero no le conocía lo suficiente. Es verdad que ahora con la pandemia hemos tenido que realizar algunas modificaciones en este recorrido del cliente, minimizando la presencia física y adaptando puntos de este itinerario, como el propio saludo entre operario y cliente por aquello de la distancia de seguridad. No obstante, no cambia la esencia, pues el objetivo sigue siendo que la experiencia final que se lleven puesta destile seguridad, transparencia y honestidad, ya sea en la parte más presencial o ahora más con el impulso de la digital, que ya antes fomentábamos con el concepto de mantenimiento predictivo como servicio de valor añadido para nuestros clientes.

—¿Cree que la crisis va a frenar la implantación del coche eléctrico?

—La crisis supuso un frenazo histórico a la matriculación de toda clase de vehículos, con caídas de más del 90% en el mes de abril por el cierre físico de los concesionarios, lo que seguramente supondrá para este año una ralentización de las matriculaciones en general, y el eléctrico es residual, pues apenas representa el 1%, por lo que sí se verá afectado por la crisis.

Además, no olvidemos que es más caro, por lo que la pérdida de poder adquisitivo por la crisis le afecta. Tengamos en cuenta también que el Plan de Impulso a la Industria de la Automoción presentado recientemente por el gobierno, no discrimina motorizaciones e incluye al gasolina y al diésel, por lo que, más allá del alcance de la medida, el mensaje que se traslada a la sociedad es el de una mayor transición hacia las motorizaciones alternativas. Así que nos tomaremos con más calma la electrificación.

—Usted dirige una cadena de talleres con presencia en casi toda España ¿cree que se avcina una reconversión del sector?

—El sector se va a tener que adaptar y, como comentaba antes, puede que haya empresas que se vean amenazadas gravemente por la crisis económica y que su opción para sobrevivir a esta coyuntura sea integrarse o asociarse a una compañía más grande. Es ahí donde puede estar la oportunidad para Euromaster de crecer tras esta crisis, pero sería muy osado hablar ahora de salir reforzados.

—Ya para terminar, ¿cómo cerrarán los talleres en términos de facturación en 2020?

—Las previsiones para este año son de una caída del 20% de los ingresos. Son prácticamente dos meses y medio con la actividad al ralentí y lo importante ahora es trabajar bien lo que queda de año y tratar de mantenernos.

AL TIMÓN

Comunicador nato y con una visión excepcional del mundo de los negocios, **Fausto Casetta**, después de 36 años trabajando en el Grupo Michelin, en 2013 dio el salto a la dirección de Euromaster en la Península Ibérica, al mismo tiempo que asumía la presidencia de Ok24Horas, el servicio de

asistencia en carretera de la red de talleres. En 2015, se hizo cargo también de la dirección de NEX Tyres, distribuidor mayorista de neumáticos que surge de la fusión de las actividades de distribución de RODI MOTOR SERVICES y de Euromaster. Medio siglo ha transcurrido desde que la red de talleres

más grande de Europa aterrizara en nuestro país, y mucho ha sido lo que ha cambiado en la compañía. Con más de 300 talleres en toda España, ha protagonizado una metamorfosis pasando de ser una red de neumáticos a convertirse en un especialista en el mantenimiento y cuidado integral del vehículo.