Aquaprime, en Torrejón de Ardoz (Madrid), por Lavarte

Lavados de calidad con la digitalización como aliada

La digitalización es un proceso que va añadiendo campos de actuación día a día. Desde hace tiempo los fabricantes de soluciones de lavado ofrecen herramientas que permiten a los propietarios de los equipos controlar los principales parámetros de la actividad. Y cada vez más se ponen al alcance de los clientes finales aplicaciones móviles que incrementan la satisfacción del usuario e incrementan su fidelidad.

La instalación de Torrejón de Ardoz se asienta en una de las cunas del hip-hop en España. La empresa ha recurrido a grafiteros de la zona para ilustrar el lienzo de un edificio anexo al área de lavado.

Cada vez más nuestros teléfonos móviles se han convertido en navajas suizas con aplicaciones cotidianas, desde la gestión de nuestras cuentas bancarias a la adquisición productos de todo tipo. La potencia que aportan las aplicaciones móviles a la hora de conocer los hábitos y gustos de los usuarios (y, por consiguiente, la posibilidad de desarrollar campañas y promociones totalmente personalizadas) son prestaciones que no pueden ser desdeñadas en los tiempos que corren. En Lavarte son conscientes de ello y, en colaboración con Copermática, ofrecen a sus clientes la posibilidad de diseñar aplicaciones que tienen como objetivo incrementar el tráfico de clientes en las áreas de lavado. La instalación que visitamos el pasado 27 de mayo, AquaPrime, es un claro ejemplo de ello.

Vanessa Álvarez, directora de Márketing del sector de Gran Consumo, y Mateos Mateos, ingeniero Industrial con experiencia en el mundo de la energía, nos atendieron en nuestra visita a la instalación. Ambos decidieron invertir en el mundo del lavado de vehículos tras ser animados por un amigo que sí cuenta con experiencia en este sector, así como en el de la venta de combustibles. Tras buscar emplazamientos adecuados, se decantaron por el elegido, ubicado en el número 108 de la Avenida de la Constitución de Torrejón de Ardoz, justo al lado de una gasolinera de Galp. Se trata de

Lavarte ha suministrado un equipo rack, modelo Monoblock, para cuatro pistas de lavado cubiertas con estructura en acero galvanizado.

una zona que en los últimos meses ha visto cómo se ampliaba su oferta comercial tras la apertura de varios supermercados de conocidas marcas, lo que sin duda incrementará el flujo de vehículos en las instalaciones de Aquaprime.

Tras evaluar las posibilidades del terreno en el que se ha instalado el área de lavado (puesto que la ubicación continúa siendo el principal factor de éxito en este negocio), se inició la búsqueda del proveedor que suministrara los boxes de lavado a presión. Mateos comenta que "tras analizar los posibles proveedores, llegamos a la conclusión de que Lavarte contaba no sólo con la reputación, sino también con la experiencia necesaria tras trabajar muchos años en este sector. El hecho de que la marca sea española o extranjera no es un factor de selección determinante para nosotros, hemos decidido primar la calidad de producto y el servicio. No obstante, es muy positivo si a todo esto se le une la proximidad, ya que te aporta agilidad y rapidez en muchas operaciones".

"El aspecto que más valoramos de Lavarte es la amplia variedad y calidad de sus productos y servicios. Aquaprime nace con la promesa de ofrecer una ecuación de valor en la que el cliente siempre esté en el centro de nuestras decisiones. Para ello, es fundamental contar con unas instalaciones de alta calidad, un servicio de autolavado premium y productos innovadores como los de Lavarte, porque de esta forma ofreces el valor añadido que reclaman los clientes", señala Mateos.

El director comercial de Lavarte, Ángel Carabaña, explica que Aquaprime "buscaba diferenciarse de las áreas de lavado convencionales y, sobre todo, buscaba calidad en los equipos". Carabaña llama la atención sobre "la amplitud de los accesos y la óptima disposición de los espacios, amplios y cómodos, en los que se pueden llevar a cabo las distintas fases del proceso de limpieza del vehículo con un gran confort".

"La distribución de los boxes de lavado es fundamental para facilitar una circulación óptima de los vehículos dentro de espacios delimitados. Las características de esta parcela", continúa Carabaña, "permitían que este objetivo se alcanzara. Aquaprime ya tenía muy claro lo que quería. No obstante, nos consultaron dos posibles distribuciones y al final se optó por la disposición con la que finalmente se ha realizado el área de lavado, que es la ideal para poder ampliar la oferta dentro del mismo recinto y, en una segunda fase, ofrecer otros servicios para los usuarios".

Como suele suceder, los trámites burocráticos fueron los que más tiempo dilataron la apertura de la instalación, que tuvo lugar el 15 de mayo de este año. Como explica Mateos, "poner en marcha este proyecto nos ha llevado casi un año, donde la obra civil y la construcción de la instalación se concentran en los últimos cuatro meses. El resto del tiempo se lo llevaron trámites burocráticos y diversas gestiones del proyecto". Inmersos aún en el estado de alarma, la apertura de puertas ha sido distinta a la que habían imaginado Vanessa y Mateos.

La digitalización como elemento diferenciador

Ambos son firmes defensores de la implantación de la digitalización en el lavado de vehículos. Vanessa explica que el principal objetivo es que el cliente se sienta bien atendido mediante un lavado de alta calidad y con la posibilidad de poder hacer uso de servicios digitales que le permitan adoptar una actitud más proactiva en su relación con los equipos. Así, en las próximas semanas la empresa lanzará la aplicación móvil para abonar los

La instalación cuenta con un sistema centralizado de aspiración de monedas que se encarga de la recaudación de los boxes y los aspiradores.

lavados, pero que irá evolucionando para establecer una comunicación 'uno a uno': desde la comunicación de descuentos o acceder a programas de fidelización. "Nuestra idea", explica Vanessa, "es dar información por ejemplo sobre climatología, sobre el nivel de ocupación de los boxes…. La primera campaña que lanzaremos será la de ofrecer un lavado gratuito a los clientes que se hayan descargado la aplicación", avanza. Varias son las ventajas que, en opinión de Vanessa, ofrece este tipo de herramientas: "el hecho de que no necesites tener efectivo para pagar el uso de los boxes y, en este momento que vivimos, evitar el contacto a la hora de insertar las monedas o cambiar billetes en monedas". Mateos anuncia que "ofreceremos más novedades en el ámbito de la digitalización y la comunicación por móvil con nuestros clientes, que creemos será un elemento de diferenciación frente a otras áreas de lavado".

Y aunque en el momento de nuestra visita tan sólo habían transcurrido doce días desde la apertura de puertas, Mateos asegura que "la opinión de los clientes siempre ha sido excepcional. Destacan sobre todo la calidad del lavado a través de la innovadora gama de programas que ponemos a su disposición y que nos diferencian". De manera más concreta, destaca el programa especial de limpieza de llantas y mosquitos con espuma activa; el sistema de doble chorro ('TwinJet') para quitar la suciedad incrustada en menos pasadas; el box especial con elementos para el lavado de bicicletas y motos, que incluye un soplado a presión para secar los asientos, y el cepillo de fibra natural que permite limpiar mejor sin provocar arañazos". Mateos añade que "la mejora continua está siempre presente en nuestro modelo de negocio, por eso preguntamos a nuestros clientes de manera regular para conocer su valoración del resultado obtenido para seguir mejorando nuestro servicio".

Sergio Mateos y Vanesa Álvarez están muy satisfechos por el trato y la atención prestada por el equipo de Lavarte.

Fuentes de Lavarte apuntan que en la instalación se ha entregado un equipo rack, modelo Monoblock para cuatro pistas de lavado cubiertas con estructura en acero galvanizado. La instalación luce la imagen corporativa de Aquaprime, tanto en la marquesina perimetral como en los monederos y equipos auxiliares.

Todos los boxes, especifica Carabaña, ofrecen al usuario varios programas de funcionamiento: prelavado de llantas y mosquitos con espuma activa de color, que se realiza mediante la misma lanza;

La instalación luce la imagen corporativa de Aquaprime, tanto en la marquesina perimetral como en los monederos y equipos auxiliares

lavado con jabón más agua caliente por lanza; con jabón más agua caliente y cepillo natural; aclarado con agua fría descalcificada y abrillantado con agua de ósmosis. Además, el primer box cuenta con un programa adicional de soplado para bicicleta y motos. Ese box cuenta con varios detalles destinados a los vehículos de dos ruedas y sus propietarios, como un soporte en el que dejar el casco.

Asimismo, la instalación dispone de una zona de acabado interior con dos aspiradores con un gran caudal de aspiración, fabricados en acero inoxidable, y "que permiten obtener un acabado perfecto", señala Carabaña.

Facilidad de montaje y traslado

La principal característica del cerramiento Monoblock de Lavarte es la facilidad de instalación, puesto que en una sola estructura incorporamos todos los elementos que precisan los negocios de lavado, desde los tratamientos de descalcificar el agua, osmosis inversa y caldera. Todo va integrado en una bancada de acero inoxidable. A la hora de realizar la instalación de los equipos, solo necesitamos de acometida de agua de red y de acometida de luz y, en algunos casos, también acometida de aire. De esta forma ningún elemento queda fuera de la instalación.

A través de la pantalla táctil se puede gestionar el autómata industrial, cambiando parámetros si se precisan. Además, se puede conocer a cuánto asciende la recaudación antes de realizarla, y es posible tener un control del estado de los principales parámetros de los equipos, incluso con información sobre la necesidad de realizar mantenimientos de bombas o alertas de incidencias.

Otra diferencia de nuestros equipos es el sistema 'TwinJet' en los boxes de turismos. Se trata de un sistema de doble abanico en la punta de lanza, en lugar de un único abanico con el que cuentan el resto de equipos. Desde hace cinco años este sistema se instala de serie en todos nuestros equipos, aunque el cliente puede decidir tenerlo en sus instalaciones o no.

En cuanto al sistema centralizado de aspiración de monedas, permite con una sola turbina aspirar monedas de los monederos de los boxes y, también en esta ocasión, de las aspiradoras hasta un máximo de 50 metros del punto de aspiración más lejano. Este sistema permite que la recaudación sea almacenada en un lugar seguro para evitar robos.

Control telemático

Uno de los extras solicitados es el control de la pantalla táctil del equipo de lavado a través de medios telemáticos, "ya que el cliente quería saber cómo está funcionando su negocio desde cualquier punto accediendo desde el móvil u ordenador portátil. Conocer la recaudación, estado de los equipos, ver avisos de mantenimiento…, estos y otros parámetros pueden ser consultados de forma remota. Además, Aquaprime ha diseñado una 'app' para realizar el pago de los lavados y los aspirados, aunque se podrán abonar también mediante monedas", explica con detalle Carabaña.

El director comercial de Lavarte reitera que "este es uno de los atractivos de esta instalación: poder abonar los lavados y los aspirados sin necesidad de llevar dinero en metálico encima, facilitando al cliente final la posibilidad de acceder a todos los servicios simplemente descargándose la aplicación y registrándose en ella. De esta forma se pueden realizar promociones específicas de fidelización de clientes asiduos. Lavarte ofrece esa posibilidad a los clientes y no es la primera instalación que hemos realizado donde ésta ha sido la opción escogida".

"Aquaprime quería su propia imagen corporativa que reflejara unificación con su aplicación, por lo que hemos diseñado para ellos, con la documentación e imágenes que nos proporcionaron, los monederos y la marquesina, siempre bajo su supervisión, hasta obtener la imagen representativa de su empresa y servicio", señalan fuentes de Lavarte.

Detalles como un soporte para cascos, o un sistema de soplado para secar los asientos de bicis y motos son marca de la casa.

La mayoritaria utilización de los 'smartphones' para un creciente número de actividades convierte en casi ineludible la posibilidad de que los clientes finales puedan relacionarse con los equipos de lavado. Y las hacen casi irrenunciables para los empresarios que quieran conocer en tiempo real el rendimiento de su negocio. Al menos, así lo ha entendido Lavarte.