

Oferta total

Asumir el reto de ampliar un negocio y entrar en segmentos de mercado desconocidos no es una tarea sencilla, pero la familia Bussion ha aceptado el reto y ha puesto en marcha una completa área de servicios en la que los equipos de Lavarte ocupan un lugar preferente.

Salva Bravo Nebot

David Bussion Fernández, de 46 años de edad y 33 de experiencia en el mundo de la mecánica del automóvil, decidió ampliar su taller, muy conocido en la localidad madrileña de Coslada, una tarea en la que hubo que superar diversas dificultades, la primera de las cuales fue la búsqueda de una parcela adecuada para trasladarse. Tras seleccionar un espacio en el barrio del Puerto, zona residencial con buenas dotaciones y cómodos accesos, el ayuntamiento de la localidad madrileña decidió permutarlo por otro muy cercano, mejor ubicado y con mayor superficie, lo que animó a nuestro protagonista a poner en marcha un proyecto mayor que el inicialmente previsto.

El resultado puede verse en las fotografías que ilustran este reportaje: un área de servicios dotada de una gasolinera atendida, un área de lavado dotada de boxes suministrados por Lavarte y de un puente lavado, una tienda y un amplio taller de mecánica.

“Estábamos en un punto”, relata nuestro interlocutor, “en el que teníamos que ampliar el taller para poder atender a nuestros clientes. En un principio la ubicación iba a ser otra, pero finalmente se nos concedió la actual parcela, que es mayor y está mejor ubicada que la original, lo que de alguna manera nos obligó a afrontar un proyecto mayor al que inicialmente

El área de lavado Bussion cuenta con un aspecto muy llamativo.



Los primeros meses de funcionamiento de la instalación han corroborado que la decisión de elegir los equipos de Lavarte ha sido acertada, destaca el propietario del área de servicios, David Bussion.



mente habíamos pensado. Pero estamos convencidos -y más ahora tras varios meses de actividad- de que hemos acertado al ser más ambiciosos”.

Detalles que suman

Fue Ángel Carabaña, director comercial de Lavarte, quien, junto a Óscar Domínguez, gerente del fabricante madrileño de boxes de lavado a presión, asesoró a David Bussion. “Sus equipos nos parecieron los mejores. Hemos valorado otras opciones, pero la verdad es que lo tuvimos claro desde el principio: escogeríamos a Lavarte como proveedor. Las terminaciones, la presión y temperatura del agua, los componentes que incorporan, nos convencieron. Y un factor que nos animó más aún fue la imagen de los equipos”, explica. Esta será una de las ideas que más se repiten en la conversación con David Bussion: la necesidad de ofrecer productos y servicios distintos a los dominantes como método no ya para diferenciarse frente a sus competidores, sino para fidelizar a clientes que quieren distinguirse del resto de usuarios.

“La diferenciación y la calidad son los conceptos clave en Lavarte”, subraya el gerente del fabricante madrileño de equipos de lavado a presión, Óscar Domínguez, quien añade que esos objetivos eran aún más importantes en el caso que acude a nuestras páginas, “ya que en un entorno con 20 boxes y cuatro puentes y/o túneles de lavado en un radio escasamente superior a los 100 metros, hay poco margen para el error. Hay que hacerlo todo muy bien y ser diferentes desde el principio. El precio de adquisición de cualquier bien de equipo es importante, pero no lo es todo. Si al cliente se le muestra

un producto de calidad y que ofrece más servicios, el cliente no ‘mira’ tanto el precio, porque sabe que el retorno de la inversión se acorta”.

Ese entorno competitivo tan nutrido es el motivo de que “esta instalación ofrezca programas y soluciones que no ofrece su competencia más cercana, como la espuma activa suministrada por la misma lanza y en color; o el programa de lavado con cepillo especial para coches blancos, una modalidad que funciona a baja presión y con un soporte de lanza que elimina del cepillo los restos de barro y suciedad más sólida, eliminando así el posible daño que el cepillo pudiera ejercer sobre el vehículo”, describe Domínguez.

Poner en marcha toda el área de servicios ha supuesto una inversión “muy alta, pero confiamos plenamente en la oferta que ponemos a disposición de los usuarios, tanto en la calidad de los servicios como de los productos. Somos una empresa familiar y vamos a tener que trabajar duro, pero lo hemos hecho otras veces, así que estamos confiados”, añade David Bussion, quien destaca la escucha prestada por los profesionales de Lavarte.

Instalación de referencia

“Nos ha gustado mucho cómo nos han propuesto ideas muy interesantes, muy acertadas. Hemos incorporado soportes para la limpieza de bicicletas, contamos con un programa que suministra espuma de colores en el prelavado... La idea principal a la hora de abordar el proyecto del área de lavado ha sido distinguirse de la oferta que nos rodea, ofrecer algo diferente y mejor. El hecho de que los boxes y los cerramientos sean tan originales ayuda a conseguir ese objetivo. Hay que tener en cuenta que muy

El puente de lavado ha sido cubierto por un espectacular cerramiento de Lavarte.



cerca, justo en frente de donde nos encontramos, hay un área de lavado con doce boxes, y no muy lejos dos estaciones de servicio también tienen varios boxes, así que hemos optado por dar algo mucho mejor y más original. La competencia es dura, así que apostamos por la innovación y por ofrecer un servicio de calidad”, afirma Bussion.

Sobre la atención prestada a los ciclistas, Domínguez apunta que “hemos habilitado tres boxes pensando en los ciclistas. Tanto el propietario del área de servicios como nosotros sabemos bien que todos los clientes son importantes y hay que mimarlos. La sorpresa ha sido que la respuesta de los ciclistas de la zona ha sido mucho más positiva de lo esperado. Los aficionados al ciclismo aprecian mucho que tras lavar la bici puedan soplar la cadena y los piñones para eliminar los restos de agua y evitar así la oxidación de estos componentes. También han valorado de forma muy positiva que puedan dejar en un lugar específico el casco y los guantes mientras realizan la limpieza”, describe.

El gerente de Lavarte explica que “estamos muy contentos con esta instalación por varios motivos: por su configuración y estética, y también por su proximidad a nuestras oficinas centrales. De hecho, estamos utilizando esta área de lavado como ‘showroom’; es decir, como exposición. Además, me gustaría destacar que la relación cliente-proveedor que hemos alcanzado con David Bussion es fantástica”.

“Para nosotros”, continúa, “es una satisfacción muy grande ver cómo las ideas y soluciones que se fueron viendo sobre el papel se llevaron a la práctica y, además, comprobar que dan el resultado esperado, incluso superior. En Lavarte tenemos muy claro que un cliente satisfecho es nuestro mejor prescriptor”.

“Los clientes están valorando de forma muy positiva la calidad del lavado. Les llama la atención la presión y temperatura del agua. Y les sorprenden las espumas de colores. Además, hemos decidido



Esta es la primera colaboración entre Copermática y Lavarte. A la izquierda de la imagen, el consejero delegado del proveedor de sistemas y soluciones informáticas, Ismael Grande. A la derecha, el gerente del fabricante madrileño de equipos de lavado a presión, Óscar Domínguez.

ofrecer bastante tiempo de lavado, y eso es algo que se valora mucho”, destaca Bussion. “Me ha sorprendido mucho”, prosigue, “el volumen de lavados que se pueden realizar en un día. Es cierto que durante el final del mes de febrero y a lo largo de lo que llevamos del mes de marzo las lluvias han reducido el tráfico de clientes, pero cuando el tiempo ha acompañado pasaban por aquí muchos clientes, más de los que esperábamos”, relata el empresario.

“Por lo que respecta a las espumas de colores, a la gente le encantan. Además, las vamos cambiando cada mes y cada box ofrece un color distinto. Otra ventaja es que realizan una labor muy importante, que es reblandecer la suciedad, por lo que se nota en el resultado final”, explica Bussion.

Los boxes de Lavarte incluyen un indicador de la presión del agua, así como una señal luminosa que informa a los usuarios sobre qué boxes están ocupados y cuáles libres. “El medidor de la presión reafirma nuestro objetivo de ofrecer lo mejor y de la manera más transparente posible. Gracias a él, los clientes pueden comprobar la presión con la que están limpiando sus vehículos. En cuanto a las señales luminosas, son un ayuda para aquellas personas que tienen prisa y no quieren entrar en el área de lavado a no ser que puedan lavar su vehículo sin esperar, que es algo muy habitual”, constata Bussion.

“La transparencia e información es algo que los clientes cada vez apreciamos más. Esa es la principal razón por la que hemos incluido los indicadores de presión, que muestran claramente a qué presión está trabajando la lanza y evita opiniones subjetivas como,

por ejemplo, si en el anterior lavado la presión era mayor. Buscando el mismo objetivo, hemos incluido un indicador del tiempo disponible restante, así como señales luminosas de pista libre. La intención es siempre la misma: que el cliente final se sienta cómodo, que cuente con información de utilidad y que logre un resultado superior al de sus expectativas”, mantiene Domínguez.

Tecnología al servicio del cliente

La disposición de los distintos elementos que configuran el área de lavado y la gasolinera “es muy buena. Creemos que facilita el movimiento de vehículos de una forma en la que es más fácil que pasen por los boxes. En cuanto al puente de lavado, decidimos cubrirlo con un cerramiento de Lavarte que resulta espectacular”, explica Bussion.

Otra de las novedades del área de lavado es la variedad de sistemas de pago al alcance de los clientes, que pueden abonar el lavado de sus vehículos en metálico, con fichas “y a través de nuestra aplicación, desarrollada por Copermática, que es común para las diferentes áreas de negocio. Además, en la gasolinera también se puede pagar mediante tarjetas bancarias. La aplicación es operativa para las cuatro líneas de actividad del área de servicios”. Una de las posibilidades que ofrece la aplicación es adquirir por adelantado el número de lavados que desee el cliente, que logra así un menor precio unitario de cada lavado, una opción que fideliza a los usuarios.

Usuarios que, en su mayoría, son particulares, “pero estamos viendo que acuden autónomos que trabajan en el sector de la mensajería, y que vienen



Accesos cómodos y amplios, así como una ubicación preferente dentro de la superficie del área de servicios, son otros factores que han colaborado en la buena acogida del área de lavado entre los clientes de la instalación.

por los buenos precios de nuestros carburantes y, cada vez más, por los boxes de lavado, que son muy amplios, por lo que la limpieza es más confortable y efectiva que en los de alrededor, que cuentan con menos espacio libre”.

“Un factor que siempre cuidamos mucho en Lavarte es la comodidad del usuario”, terecia Domínguez, quien considera que este factor, difícil de medir, “mejora mucho la experiencia de uso. Además de la anchura de cada box -que es muy relevante, puesto que facilita la limpieza y evita salpicaduras-, tener el equipo de cambio de monedas a menos de 25 metros de distancia de cualquiera de las máquinas que forman el área de lavado facilita y acorta la duración de la labor al cliente”.



Radiografía del área de lavado Bussion

Equipo de lavado de seis boxes Monoblock + cerramientos Delta, elaborados en acero inoxidable.

Opcionales suministrados:

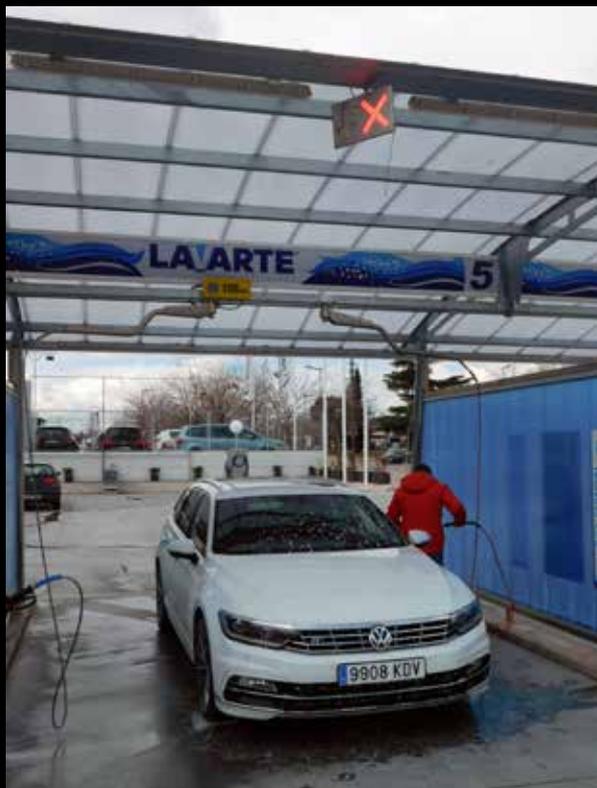
- Programa de prelavado con espuma activa en colores.
- Programa de soplado ‘special bikes’.
- Programa de lavado con cepillo, especial coches blancos.
- Sistema automático de aspiración de monedas a caja fuerte de los 6 boxes
- Seis aspiradores.
- Sistema de dosificación de detergente en polvo.
- Control remoto de contabilidad y gestión de la instalación (mediante dispositivos con acceso a internet).
- ‘Displays’ indicadores de tiempo en monederos.
- Semáforos de control de pista libre.
- Indicadores de presión de trabajo en cada box.
- Kit ‘special bikes’: soporte de bicicletas y soporte de casco y guantes.

Otros equipos:

- Seis aspiradores ‘Quadro’ con programa de soplado.
- Tres islas de aspiradores con alumbrado.
- Una máquina de cambio de monedas en autoservicio.
- Dos rociadoras multiproducto: ambientador, ‘oscurecedor’ de neumáticos, limpiacristales, y limpia salpicaderos.
- Una máquina expendedora de bayetas en régimen de autoservicio.
- Una máquina limpialfombrillas en autoservicio.
- Cuatro sacude-alfombras con cajón.



Las espumas de colores se cambian cada mes y cada box ofrece un color diferente.



Los clientes particulares son mayoritarios, pero los autónomos están incrementando sus vistas al área de lavado.



“Hasta ahora no ha sido necesario recurrir al servicio de asistencia técnica de Lavarte por sufrir alguna avería, pero lo que hemos visto es que cuando han venido para ayudarnos en la puesta en marcha de la instalación han resuelto de forma muy competente las dudas que nos han surgido. Además, la instalación se puede controlar por acceso remoto gracias a las herramientas telemáticas de Lavarte, que también ofrece soporte técnico por teléfono y, como es lógico y si fuera necesario, presencial. En el caso de que, por ejemplo, en horario nocturno saltara una alarma, podríamos verificar a través de cualquier dispositivo con acceso a internet de qué se trata y, en la mayoría de las ocasiones, solventarla sin tener que desplazarnos hasta aquí”, afirma Bussion.

La comodidad del control remoto

La posibilidad de controlar la instalación de forma remota “es básica. Más aún hoy en día. Poder consultar los principales parámetros de la instalación desde cualquier dispositivo con acceso a internet es una ventaja. Nuestra aplicación permite realizar las mismas tareas que si estuviéramos delante de la pantalla de la máquina: control de contabilidad;



La Dirección de Bussion ha decidido ofrecer a sus clientes información útil, como la presión del agua, el tiempo restante de cada programa y qué boxes están libres.



Los cuatro aspiradores suministrados por Lavarte, modelo 'Quadro', incluyen un programa de soplado que permite eliminar el polvo y la suciedad acumulada en lugares inaccesibles, como las rejillas de ventilación.

avisos de avería y de mantenimiento; control de apertura de monederos y recaudaciones, etcétera. En definitiva, un conjunto de prestaciones que los clientes utilizan y a las que ya no están dispuestos a renunciar", remarca Domínguez.

"Como se puede observar", añade el gerente de Lavarte, "las de Bussion son unas instalaciones muy completas. Los usuarios tienen a su disposición máquinas auxiliares que ofrecen productos como: ambientador; 'oscurecedor' de neumáticos;

limpiacristales; limpia salpicaderos; bayetas..., incluso pueden limpiar las alfombrillas. Todos estos servicios para nosotros ya no son 'pequeños', se han convertido en imprescindibles si queremos que nuestro negocio funcione".

Otro punto que siempre cuida mucho Lavarte en sus instalaciones es el aspirado. En esta ocasión "hemos suministrado cuatro unidades de nuestro aspirador 'Quadro', uno de los más potentes del mercado gracias a sus 3 Kw. Construido totalmente en acero inoxidable, incorpora un programa de soplado que permite soplar las rejillas del aire y otras zonas inaccesibles que no se podrían limpiar de otro modo. Toda esta calidad de acabado hace que el cliente final esté muy satisfecho con la instalación", subraya Domínguez.

Por último, pero no menos importante, el gerente del fabricante madrileño añade que "teniendo en cuenta al propietario de la instalación, hemos incorporado nuestro sistema de aspiración de monedas, lo que hace inútiles los posibles actos de vandalismo y/o robos. Además, en una instalación con el tamaño como esta, tener que realizar la recaudación dos veces al día de 16 monederos conlleva un coste de tiempo y un riesgo que nuestro sistema, muy fiable, evita". •