



# Para los más grandes

Los transportistas ejercen una labor dura. Días fuera de casa, largas jornadas laborales y una vida trashumante en la que encontrar un lugar en el que reponer fuerzas y descansar es un alivio. El área de servicio 'La Joyosa', cuya gasolinera está abanderada por Valcarce, ofrece a los conductores todo aquello que puedan necesitar tanto ellos como sus herramientas de trabajo.

## Salva Bravo Nebot

Ubicada en la salida 257 de la autovía que une Zaragoza con Logroño (la A-68), el área de servicio está plenamente orientada a satisfacer las necesidades de los conductores de camiones, pero el hecho de estar rodeada de urbanizaciones hace que también se hayan tenido en cuenta a los residentes, tal y como atestigua la oferta de restauración del restaurante.

Los responsables del área de servicio decidieron mejorar aún más la oferta de servicios dirigida a los conductores poniendo en marcha un área de lavado a presión de vehículos. Un área que cuenta con la particularidad de incluir un box de 20 metros de longitud para camiones articulados. El proveedor escogido para asumir este reto fue Lavarte.

Hablamos con Raquel Díaz, administradora y gerente de 'La Joyosa', y con Fernando Casabona, encargado de la estación de servicio y del área de lavado, quienes muestran su satisfacción por el resultado. La excelente valoración de los clientes de la instalación suministrada por el fabricante madrileño, así como la calidad del lavado final, hace que ambos consideren todo un éxito haber puesto en marcha una instalación que confiere al área de servicio un elemento diferenciador.

Díaz explica que "decidimos poner en marcha una instalación de lavado a presión para camiones porque la estación de servicio está orientada a los transportistas, fundamentalmente a los vehículos industriales pesados, camiones, pero también ligeros, ya que esta

En el diseño y construcción de la instalación se ha prestado especial atención a la facilidad de acceso para los camiones. El resultado ha sido óptimo.

vía es muy frecuentada por furgones y furgonetas. En cuanto a los boxes para turismos, los hemos incluido porque alrededor del área de servicio hay varias urbanizaciones y localidades. Y tras analizar el entorno, nos dimos cuenta de que había una oportunidad de negocio. Por tanto, optamos por poner en marcha una instalación completa, orientada a los tres tipos de vehículos más frecuentes que circulan por la autovía de Logroño. El objetivo es evidente: ofrecer un mejor y más amplio servicio a nuestros clientes”.

### Mejores servicios a los transportistas

Hasta la fecha de inauguración de la instalación suministrada por Lavarte el área de servicio ‘La Joyosa’ no disponía de área de lavado. Díaz explica con satisfacción que “la reacción de los conductores ha sido fantástica. Hemos apoyado la entrada en funcionamiento de la instalación con publicidad en una revista de la comarca en la que ofrecemos una ficha de un euro a los clientes que acudan con el anuncio. Además, tenemos previsto distribuir folletos informando sobre la puesta en marcha de la instalación y ofreciendo descuentos en los carburantes de la estación de servicio. Y también vamos a llevar a cabo un ‘mailing’ para comunicarnos con clientes que tenemos en nuestra base de datos para informarles sobre el nuevo servicio que ponemos a su disposición”.

Tanto Díaz como Casabona están encantados con el trabajo desarrollado por Lavarte, al frente de la cual se encuentra su gerente, Óscar Domínguez. Díaz detalla que “los equipos han funcionado perfectamente desde el primer momento”. Otros aspectos destacados por la administradora de ‘La Joyosa’ son la fiabilidad y la imagen de los equipos, que “es diferente a todo lo que hemos visto. Además, los clientes valoran el diseño y la amplitud de cada uno de los boxes, que resultan muy cómodos para los usuarios.



Óscar Domínguez, gerente de Lavarte, flanqueado por Raquel Díaz, administradora y gerente de ‘La Joyosa’, y por Fernando Casabona, encargado de la estación de servicio y del área de lavado de ‘La Joyosa’.

Transmiten una imagen de modernidad que llama la atención de los conductores. Es evidente que no se trata de un área de lavado más, y eso es algo que nos ayuda, sin duda. Además, tenemos claro que el servicio y la calidad final son los parámetros que convierten a los usuarios en clientes fijos, y esa es la línea en la que hemos trabajado”.

Además, “como usuarios hemos comprobado que son boxes en los que hay mucho espacio libre, lo que reduce las salpicaduras, que es algo muy habitual en otras instalaciones en las que se ha optado por instalar un box más a costa de reducir la comodidad de los clientes. Lo que también hemos detectado es que los clientes no nos preguntan por la duración del lavado, porque el resultado es tan bueno que no consideran corto el programa que hemos seleccionado”.

“Otro detalle que ha llamado mucho la atención”, continúa Díaz, “es la espuma del prelavado, que es de color rosa. A los clientes les gusta mucho, pero el hecho de que sea de un color llamativo demuestra que se trata de un producto distinto al detergente. Y su efectividad es sorprendente”.

En este punto de la conversación interviene Fernando Casabona, quien apunta que “el área de lavado va a generar un alto tráfico de vehículos que, en algunos

casos, se incorporarán como nuevos clientes de la estación de servicio, a la tienda o a los servicios de restauración que ofrecemos. Y muchos de nuestros clientes de la gasolinera seguro que terminarán limpiando sus vehículos aquí”.

### Un área diferente

Óscar Domínguez relata que “esta área de lavado ha exigido un gran trabajo desde el principio, porque la idea que tenía Raquel Díaz era la de ofrecer algo distinto a los transportistas y, a la vez, poner al alcance de los conductores de turismos una instalación de calidad. En definitiva, quería lograr la convivencia de estos dos tipos de clientes (que realmente son tres, puesto que se ha tenido en cuenta a los ‘furgoneteros’)”.

En cuanto a la labor de ingeniería, “ha sido importante, puesto que hemos tenido que encajar los deseos de la propiedad con las necesidades técnicas. Al final hemos logrado un equilibrio del que estamos muy orgullosos. Por otra parte, tal y como sucede tristemente en tantas ocasiones, las licencias han retrasado la puesta en marcha de los equipos. Y en el momento en que se otorgaron todos los permisos las obras avanzaron a muy buen ritmo. De hecho, en dos meses y medio la instalación ya estaba en marcha”, concreta



La forma de las cabezas tractoras hacen que el lavado a presión sea el más indicado para esta parte de los camiones, algunos de los cuales cuentan con accesorios que complican su limpieza.

Preguntado sobre si el diseño y puesta en marcha del área de lavado de 'La Joyosa' ha supuesto un reto para Lavarte, Domínguez responde con un rotundo "sí", y explica que "empezando por la sala técnica, que tiene una forma muy peculiar, condicionada por su ubicación. Además, hay elementos que, obviamente, están adaptados a la presión necesaria para limpiar los camiones. No es una máquina más. La presión y el caudal del agua son mayores que las habituales en un box para turismos, en los que el caudal suele ser de 10 litros de agua por minuto. En el de camiones es de 15 litros al minuto. La presión también es más alta: de los 100 bares que tienen los boxes para turismo, se pasa a los 130/140 bares en la zona para camiones" detalla.

### Pensada en los más grandes

"La configuración de la instalación, como no podía ser de otra forma, ha girado en torno a la comodidad de los usuarios y de los vehículos. Se ha dado prioridad a los camiones: que pueden entrar en el box con facilidad y sin necesidad de realizar maniobras, de una forma natural. Es una instalación peculiar, que ha exigido una fuerte inversión. La maquinaria, el cerramiento... tienen unas características adaptadas al tamaño y las necesidades de los camiones".

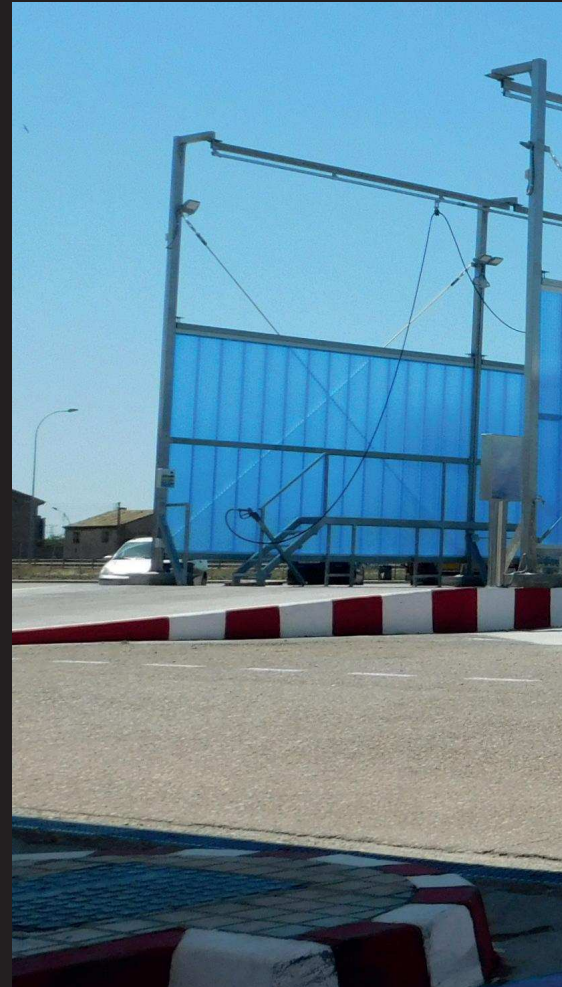
La valoración de los camioneros está siendo muy positiva. Fernando Casabona explica que "nos han felicitado por haber puesto en marcha la instalación, ya que no es frecuente encontrar algo similar. Además, nos han dicho que la limpieza final es muy buena. Y valoran especialmente las comodidades que tienen a la hora de realizar el lavado, como las escaleras y la pasarela que les permite limpiar las partes más altas de la tractora y del semirremolque".

El encargado de la estación de servicio y del área de lavado agrega que "los conductores de camión saben que los túneles no son los más indicados para limpiar las cabezas tractoras, que tienen antenas, unos retrovisores que deben estar perfectamente orientados. Tampoco ofrecen una limpieza adecuada para para cisternas o vehículos con configuraciones especiales, como semirremolques para el transporte de vehículos, de animales, volquetes de obra...", enumera Casabona.

El perfil medio de los transportistas que acuden al área de servicio es variado, pero predominan los autónomos. No obstante, detalla Díaz, "hay empresas que cuentan con flota de camiones con las que hemos alcanzado acuerdos para que sus conductores asalariados puedan lavar los vehículos mediante fichas. La empresa adquiere las fichas y posteriormente las distribuye entre sus conductores. A nivel adm-



Sendas pasarelas, una a cada lado del lugar en el que se estacionan los camiones, facilitan la labor de los usuarios del box.



La legislación obliga a los conductores de camión a realizar paradas de descanso, adecuadas para afrontar tareas como la limpieza de sus herramientas de trabajo.



El área de lavado también ofrece a los clientes de 'La Joyosa' una completa zona para la limpieza de turismos, furgonetas y furgones.

nistrativo, además, a finales de mes enviamos por correo electrónico la factura correspondiente, lo que facilita a nuestros clientes las tareas administrativas. Es otro servicio más que les ofrecemos", subraya la gerente del área de servicio, quien añade que "toda la empresa está totalmente orientada al servicio. No puedes basar tu política comercial, exclusivamente, en el producto o en el precio, porque todo eso se puede copiar, pero el servicio no".

### Experiencia en instalaciones similares

Óscar Domínguez recuerda que Lavarte ha puesto en marcha ya varias instalaciones para camiones. Una de ellas en Bailén, Jaén, similar a ésta, y otra para camiones rígidos de hasta diez metros de longitud. Pero lo cierto es que hay pocas. Hay que tener en cuenta que el box para camiones de 'La Joyosa' tiene una longitud de 20 metros, al igual que su cerramiento".

En cuanto a los turismos, "nosotros llevamos años apostando por el prelavado, ya que sabemos que los resultados finales son mucho mejores. La inmensa mayoría de las áreas de lavado tienen tres programas: lavado, aclarado y abrillantado. Pero nosotros consideramos que, desde el punto de vista comercial, hay que diferenciarse de la competencia; si no lo hacemos seremos un área de lavado más", aconseja Domínguez.

Por lo que respecta al prelavado, "gracias a los productos químicos que incorpora, mejora la calidad final y, además, permite ser menos agresivo con la lanza. También es interesante que la espuma del prelavado tenga un color distinto al champú. Si no se diferencia, el cliente tiende a pensar que ese prelavado no aporta nada especial, incluso puede llegar a pensar que es una tomadura de pelo. Por esa razón es una espuma con color llamativo y que, para que cumpla bien su

función, se suministra a baja presión. No podemos olvidar que todos los programas tienen un gran peso en el resultado final, desde el prelavado al aclarado con agua osmotizada. Todo esto, que es muy fácil de explicar y que todos los verdaderos profesionales del sector conocen bien, no siempre se cumple en muchas áreas de lavado”, advierte el gerente de Lavarte.

Tanto Díaz como Casabona destacan el asesoramiento prestado por Domínguez en todo el proceso y agradecen las ideas aportadas por el gerente de Lavarte. La administradora de ‘La Joyosa’ remarca que “Óscar ha previsto posibles ampliaciones. De hecho, ya está preinstalado el sistema que permitiría incorporar un robot para el lavado de bajos. Y si en el futuro vemos que es interesante ponerlo en marcha, el tiempo y las obras se reducirán”, declara con agradecimiento. ●



El área de servicio ‘La Joyosa’ está ubicada en una vía, la A 68, con un elevado tráfico pesado. Con la incorporación del box de Lavarte a su oferta de servicio, se diferencia de las numerosas estaciones de servicio de la zona.

## Radiografía del área de lavado ‘La Joyosa’

La instalación está compuesta de dos zonas. Por un lado, la dedicada a turismos, furgonetas y furgones, formada por cuatro boxes en autoservicio, tres de los cuales son cubiertos y uno descubierto para los vehículos industriales ligeros. El cerramiento escogido es el modelo Delta de Lavarte.

Cinco son los programas que los clientes tienen a su disposición: un prelavado a baja presión con espuma en color rosa; un lavado a alta presión con agua caliente y detergente en polvo; el aclarado con agua descalcificada; un encerado que se lleva a cabo con agua descalcificada a alta presión y cera hidrofugante y un abrillantado final en el que se utiliza agua de ósmosis.

En cuanto al área de lavado de camiones, está formada por un box en régimen de autoservicio que cuenta con una instalación de lavado con dos pasarelas laterales de 20 metros de longitud. Los conductores de camiones tienen a su disposición dos lanzas de lavado, una a cada lado, con mangueras desplazables, así como dos lanzas de prelavado, también cada una de ellas en cada lateral, mediante las cuales se rocían las partes más sucias, como el frontal o los pasos de ruedas.

En este caso son cuatro los programas disponibles: el prelavado a baja presión con desengrasante y agua caliente; el lavado a alta presión con agua caliente y detergente en polvo; el aclarado con agua descalcificada y el abrillantado final con agua osmotizada.

Además, la instalación cuenta con dos aspiradores Quadro de 3 KW, elaborados totalmente en acero inoxidable. Tanto la parte dedicada a los turismos como la de los camiones comparten un sistema de aspirado de monedas centralizado, que está programado para entrar en funcionamiento cuando haya 25 monedas, momento en el cual son aspiradas hasta la caja fuerte de las oficinas. Se trata, sin duda, de una mejora en seguridad, ya que evita robos y actos de vandalismo. Asimismo, reduce la necesidad de que varias veces al día un operario tenga que realizar este trabajo (incrementando el riesgo de sufrir un robo), lo que, además, le obligaría a dejar de atender otras tareas.

A pesar de que la distancia que separa la instalación con las oficinas es importante, no es la mayor de las acometidas por Lavarte, una de cuyas instalaciones, ubicada en Cádiz, a la salida del puente de San Fernando, cuenta con un sistema de aspirado de monedas de 60 metros de longitud. Díaz ha escogido varias opciones, como una doble tolva de dosificación de detergente en polvo; bombas de alta presión de acero inoxidable; un box auxiliar que se utilizaría en caso de avería de los otros grupos de alta presión; bombas auxiliares de detergente líquido; ha reservado espacio para afrontar una futura ampliación de bombas para el lavado de camiones. En cuanto a las lanzas, incorporan el sistema exclusivo de Lavarte ‘Twin Jet’.