

Área de lavado de la E.S. Servicios Díez en San Martín de la Vega, Madrid

## “Los clientes están muy satisfechos”

Cuando los usuarios valoran de forma positiva la limpieza de su vehículo tras pasar por un área de lavado el propietario de la misma tiene la seguridad de haber acertado al escoger al proveedor de la instalación. Y Enrique Terol Díez (gerente de la estación de servicio Servicios Díez, ubicada en la localidad madrileña de San Martín de la Vega), considera que en Lavarte ha encontrado un socio que, además de fabricar equipos de calidad, le ha ofrecido un asesoramiento que incrementa la rentabilidad de la inversión realizada.

**T**erol explica que, frente a otros proveedores, escogió a Lavarte “por la calidad de los distintos programas de lavado y el gran acabado que deja en los vehículos. Además, hay que añadir que estéticamente es un modelo que se diferencia de lo que hay en el mercado, ya que tiene una imagen innovadora. Y su terminación y diseño, más exclusivos, llaman la atención del público”.

El gerente de la estación de servicio subraya la labor de asesoría realizada por Oscar Domínguez, gerente de Lavarte, quien aportó ideas y propuestas “muy interesantes y diferentes” a las de otros proveedores interesados en realizar el proyecto. “La relación

cercana es algo que yo valoro especialmente”, apostilla.

Domínguez terea en la conversación: “Es una satisfacción oír esto, ya que hay ocasiones en las que los clientes creen que tu labor de asesoramiento está exclusivamente dirigida a vender más. Y aunque es obvio que nuestra intención es lograr ventas, quiero resaltar que nosotros aconsejamos en función de las condiciones que se dan en cada instalación: valoramos los competidores que están en su zona de influencia, la climatología, los hábitos de los clientes... y en función de ese análisis previo asesoramos a nuestros usuarios. Y es un placer constatar que nuestra labor previa es valorada por el cliente, que comprueba cómo nuestros



consejos son acertados”.

“Aconsejamos a nuestros clientes para convertir su instalación en un éxito. En cuanto a los programas, tienen que ser diferentes frente a los que ofrecen los competidores de la zona. Así, nuestros clientes pueden incorporar un extra como la limpieza de llantas con espuma activa en color rosa, que es muy espectacular y, sobre todo, efectiva”, agrega Domínguez, quien no deja de subrayar que “lo que resulta determinante es la calidad final del lavado”, para



lo cual “nuestra maquinaria tiene unas características especiales: el tratamiento del agua, la presión y la temperatura del agua, así como la calidad de los materiales y de los detergentes”, enumera.

#### **Cerramiento Delta**

“Uno de los aspectos en los que coincidimos el cliente y nosotros”, continúa el gerente de Lavarte, “es que la pista de cada box debía tener unas dimensiones adecuadas para que los usuarios laven sus vehículos con comodidad y sin mojarse”.

## **RADIOGRAFÍA DE LOS BOXES DE SERVICIOS DÍEZ**

- › Superficie del área de lavado: 250 m<sup>2</sup>
- › Marca: Lavarte
- › Boxes: 3
- › Características técnicas: maquinaria monoblock con programas opcionales de prelavado con espuma de color rosa, lavado con cepillo y soplado el secado de los vehículos. Agua caliente y equipo de ósmosis. Detergente en polvo.
- › Programas de lavado: 6: Prelavado; Lavado con lanza; Lavado con cepillo; Aclarado; Abrillantado y Soplado.
- › Servicios periféricos: Aspiradores, fragancias para el interior de los vehículos y toallitas de limpieza, entre otros.

# LAVADO

## Reportaje

La espuma activa en color rosa es un extra al que pueden recurrir los clientes. Además de muy espectacular es muy efectiva, destaca el gerente de Lavarte.



En Servicios Díez escogieron el cerramiento Delta, un modelo patentado por Lavarte, compañía que se propuso hace tiempo diferenciarse del resto de proveedores existentes en el mercado, "tanto en la calidad de los componentes que incorporan nuestros boxes como en la estética de los mismos".

"Somos un fabricante que trata uno a uno a sus clientes. No tenemos un estándar, ya que

adaptamos nuestros equipos dependiendo de las peticiones de nuestros clientes y de las condiciones que se dan en su zona, como la calidad del agua o la climatología del lugar". Domínguez recuerda que el lema de la empresa - "¿Crees de verdad que montando lo mismo que tu competencia vas a lavar más?" - es algo más que un mero eslogan, es el "leitmotiv" de la firma madrileña.

En este punto Domínguez llama la atención sobre aspectos que diferencian un buen lavado de un simple aclarado. En su opinión, es necesario informar a los clientes finales de la importancia que tiene la temperatura del agua a la hora de obtener un lavado adecuado. Además de la presión, la calidad de los productos detergentes es fundamental.

Domínguez alerta sobre la proliferación de instalaciones de lavado que pretenden captar clientes mediante lavados de larga duración pero baja calidad. "Se trata de boxes que utilizan productos químicos de gama baja, que apenas calientan el agua y que no siempre incorporan sistemas de ósmosis... Todo ello", advierte, "propicia que los clientes terminen limpiando sus vehículos en instalaciones que ofrecen un buen resultado. No hay que olvidar que un coche es la segunda inversión más elevada que realiza un familia española, y cada vez se les presta más cuidados y atenciones".

El gerente de Lavarte considera que "independientemente de si es a corto, medio o largo plazo, optar por una instalación de calidad es más rentable, ya que además de facturar más desde su apertura, ofrece un mejor resultado final al ser más fiable y duradero".



Enrique Terol Díez, a la izquierda, destaca los buenos consejos ofrecidos por el gerente de Lavarte, Oscar Domínguez (a la derecha). Ambos se muestran muy satisfechos por la valoración que hacen los clientes de la calidad del lavado obtenido con los boxes de Lavarte.