



AFTERMARKET



#TALLERESORIGINALES

CONSEJOS ORIGINALES PARA AYUDAR A TU NEGOCIO

DESCUBRE CONSEJOS PRÁCTICOS
PARA AYUDARTE A ALCANZAR EL
ÉXITO EN TU TALLER

trwaftermarket.com/talleresoriginales





C O N T E N I D O

3

INTRODUCCIÓN

4

7 CUALIDADES DE
LIDERAZGO QUE AYUDAN A
ADMINISTRAR UN TALLER
EXITOSO

6

¿CUÁNDO DEBERÍAS
CONSIDERAR ABRIR UNA
SEGUNDA SUCURSAL DE
TU TALLER?

8

ÉXITO EN EL TALLER : NO
SIGAS SIMPLEMENTE TU
PASIÓN, ENFÓCATE TAMBIÉN
EN TUS FORTALEZAS

10

8 FORMAS DE AHORRAR
COSTES Y AUMENTAR LA
RENTABILIDAD DE
TU TALLER

12

SEIS MANERAS DE
OBTENER EL MEJOR
RENDIMIENTO DE TU
EQUIPO Y DE FORTALECER
TU NEGOCIO

15

LO QUE LAS DIFERENTES
GENERACIONES ESPERAN
DEL TRABAJO —
Y CÓMO MANTENER A
LOS MEJORES

17

MANTÉN A LOS
MECÁNICOS AL DÍA
PARA QUE TUS
CLIENTES REGRESEN

20

CUATRO MANERAS
DE MANTENER A TU
EQUIPO CONTENTO (Y
PRODUCTIVO)



INTRODUCCIÓN

Este libro electrónico aborda un tema que siempre ha sido y siempre será importante para los talleres y, de hecho, para todas las empresas: cómo lograr y mantener el éxito empresarial. Hay muchos factores que influyen en el éxito empresarial, desde las decisiones prácticas que tomas sobre cómo administrar el negocio hasta los aspectos más emocionales de cómo lo abordas mentalmente, y encontrarás ideas que tocan estos temas y más en este libro.

Hay consejos sobre cómo reconocer, desarrollar y fomentar las cualidades de liderazgo, consejos sobre cómo tomar la decisión correcta al pensar en abrir tu segunda sucursal y mucho más. Todo está probado. Entendemos el negocio del taller porque hablamos con mecánicos y propietarios de talleres todos los días y muchas de las ideas de aquí se toman de conversaciones que hemos escuchado o comentarios que hemos leído. Échale un vistazo y estamos seguros de que encontrarás más de un consejo que funcionarán para ti.



7 CUALIDADES DE LIDERAZGO QUE AYUDAN A ADMINISTRAR UN TALLER EXITOSO

Muchos propietarios de talleres abren su taller de reparación porque les encantan los automóviles, no porque sean expertos en negocios. Pero a medida que su negocio crece, llegan a entender la naturaleza del negocio y se convierten en muy buenos gerentes, todo por la experiencia diaria.

Ser mecánico te da una ventaja en el negocio porque te enseña cómo resolver problemas. Ten estas habilidades y podrás convertirte en un gran líder de equipo/empresarial.

Aquí hay siete cosas que puedes hacer en tu trabajo diario que te beneficiarán a ti y al taller, y que te ayudarán a convertirte en un líder natural.

1. Ensuciarse las manos

A veces pensamos de forma errónea que los líderes son grandes visionarios que constantemente tienen ideas sorprendentes que transmiten a otros para que las lleven a cabo. En realidad, las grandes ideas provienen de personas en todos los niveles del negocio. Los mejores líderes no son “genios”, son “constructores” y “facilitadores” que crean una cultura que es abierta tanto al trabajo duro como a las ideas. Para desarrollar este tipo de cultura en el taller, necesitas establecer tu propio ritmo a través de tu actitud y acciones personales.



2. Cree en ti mismo

Un mecánico cumple y resuelve problemas a diario: cada cliente que entra en el taller (a menos que quizás venga para un mantenimiento o servicio de rutina) tiene algún tipo de problema con su vehículo. A veces son soluciones fáciles. Pero a menudo, son problemas complejos que al cliente le cuesta describir, como puede ser “algo está mal con el motor” o “tiene un sonido extraño cuando acelero”.

Como mecánico, aprendes que, de una forma u otra, siempre tienes que llegar al fondo del problema. Si mantienes esta actitud, te verán como un líder, y si es (o quieres ser) un buen gerente de taller, puedes aplicar este mismo pensamiento a los retos empresariales.

3. Mantente enfocado

Es natural que sientas un poco de pánico y ansiedad cuando las cosas van mal, pero los grandes líderes son las personas que mantienen una mente despejada cuando las cosas salen mal. No es fácil, y es una habilidad que necesitas adquirir y trabajar en ella, pero es absolutamente una habilidad que puede perfeccionarse y cultivarse. Una forma de hacer esto es preguntarte, cuando surgen desafíos, ¿Cuáles son las cosas que se deben priorizar? Luego, decide cómo organizar mejor a tu equipo para resolver el problema. Como Steve Jobs, cofundador de Apple, dijo una vez: **“Decidir qué no hacer es tan importante como decidir qué hacer”**. Cuando te enfrentes a un problema, no asumas demasiado. Toma una respiración profunda. Concéntrate en la única cosa que puedes hacer de inmediato que tenga el mayor impacto sobre el proyecto. Y cuando hayas terminado, aplica esa misma lógica una y otra vez hasta que se resuelva el problema.

4. Construye un buen equipo a tu alrededor

Por muy talentoso que seas como mecánico, por muy bueno que seas como líder, tu efectividad siempre será limitada si no tienes personas capaces a tu alrededor. Los grandes líderes entienden el negocio en el que están trabajando y determinan a dónde debe ir su empresa, lo que les permite formar un equipo a su alrededor que haga énfasis en las fortalezas de las personas y que todos se complementen. Quizás hayas escuchado esta frase antes: “El todo es mayor que la suma de las partes”.

5. Mantente positivo

No tienes que comenzar todos los días en el taller con un discurso inspirador, pero un líder siempre debe tratar de ser positivo. Si eres el líder de un equipo, o si eres alguien que quiere mejorar sus habilidades de liderazgo, debes tratar de motivar a tus compañeros y mantener la moral del personal alta. Estudios de la Universidad de Warwick han demostrado que las personas felices son 12% más productivos.

6. Delega las tareas

La capacidad de delegar tareas de manera efectiva a las personas adecuadas dentro de tu equipo garantizará que tu taller funcione sin problemas y, lo que es más importante, te da más tiempo para que lideres a tu equipo. Por eso, debes evitar atascarte con tareas menos importantes. Esto significa que debes considerar cuidadosamente quién conforma tu equipo. ¿Tienes personas a las que puedas delegar los trabajos de manera efectiva? ¿Debería formar parte de tu estrategia de reclutamiento?

7. Comunicación efectiva

Finalmente, para ser un líder exitoso, debes poder comunicar tus pensamientos, ideas e instrucciones con claridad. De lo contrario, tu equipo no podrá seguirte si no tienen claro lo que les estás pidiendo que hagan. Las personas entienden mejor cuando las separas y les hablas individualmente. Pídele a la persona que te confirme lo que le pediste, esto te permitirá confirmar que realmente comprende la tarea.

Ya sea que eres un líder de equipo, o te gustaría serlo en el futuro, tienes mucho que ganar si desarrollas cualidades de liderazgo, tanto para ti personalmente como para la empresa en la que estás trabajando.





¿CUÁNDO DEBERÍAS CONSIDERAR ABRIR UNA SEGUNDA SUCURSAL DE TU TALLER?

Si estás considerando abrir una segunda sucursal, entonces ¡Enhorabuena! Incluso únicamente pensar en ello significa que debes haber lanzado y dirigido tu propio taller con éxito, haber construido una base de clientes constante y haber administrado bien tus finanzas.

Para repetir ese éxito y aprovechar todas estas cosas buenas, debes asegurarte de que tu empresa esté lista para inaugurar una segunda sucursal. Empieza por hacerte las siguientes preguntas.

1. ¿Tu taller actual se ha vuelto demasiado pequeño para manejar el volumen actual de clientes?
2. ¿Hay un mercado fuera de tu ubicación actual?
3. ¿Tienes suficiente dinero para financiar un nuevo taller?
4. ¿Afectará mucho a tu estilo de vida si tienes que trabajar horas adicionales necesarias?
5. ¿La segunda ubicación del taller aumentará tus ingresos y rentabilidad generales?

Si la respuesta a la mayoría de esas preguntas es "sí", este podría ser el momento adecuado para abrir un segundo taller. Requerirá tiempo y capital, pero si lo planificas con cuidado, puede ser extremadamente gratificante.

Elige la ubicación correcta

El hecho de que tu taller esté floreciendo ahora significa que elegiste una buena ubicación por primera vez. Piensa en las decisiones que tomaste y aplícalas nuevamente. Haz una lista de las ubicaciones potenciales, luego realiza una pequeña investigación de mercado para ver cuál de esas ubicaciones tiene las mayores posibilidades de éxito. Esta investigación de mercado puede incluir mirar los datos demográficos, revisar la competencia del taller en el área y hablar con la gente local para preguntar cómo es el servicio en el área y qué tipo de establecimientos les gustaría ver.

Piensa de dónde vendrán tus nuevos clientes. Por ejemplo, ¿Hay un parque empresarial cercano donde los empleados de oficina puedan tener problemas con el automóvil y beneficiarse de un taller que puedan usar durante su jornada laboral?

Otra opción puede ser comprar un negocio de taller existente. Revisa si hay talleres en venta en el área en la que deseas expandirte. Esta opción puede ayudarte con el equipo inicial y la puesta en marcha. También debe darte acceso a clientes regulares existentes y, posiblemente, a algunos mecánicos existentes que puedes retener y que trabajen para ti.



Desarrollar un plan de marketing

Comienza anunciando la nueva ubicación a través de las redes sociales, marketing por correo electrónico y otros canales de comunicación. Planifica una gran fecha de apertura, tal vez con ofertas de descuentos y obsequios para atraer asistencia, promueve esto también en las redes sociales. Prepara una oferta de lanzamiento para los visitantes en la primera semana o mes, es probable que las ofertas se compartan en las redes sociales, razón por la cual las campañas de recomendación funcionan bien para las empresas (lee más en nuestros blogs de Marketing Digital, sobre “Cómo usar las redes sociales y digitales para crear un programa de referidos simple”).

Crear un plan de negocios

Cuando sea apropiado, modela el plan para tu nueva ubicación, basándote en tu primera ubicación.

Por muy confiado que estés con respecto a tu experiencia, siempre debes escribir un plan de negocios. Esto te ayudará de varias maneras, entre otras cosas, porque los inversores querrán verlo, si está bien pensado, los alentará a apoyarte. El plan debe explicar por qué crees que el taller satisface las necesidades del consumidor (haciendo referencia a tu análisis de mercado), una lista de los productos y servicios que ofrecerás y un plan de marketing. También debes incluir las necesidades de financiación y las proyecciones financieras para el nuevo taller. Sé realista: por ejemplo, si el nuevo taller solo permite dos rampas, esto establece un límite en tus posibles ganancias diarias.

Establece la contabilidad

A medida que tu negocio crece en los dos sitios, pueden aparecer errores.

Para evitar esto y mantenerte organizado, separa tus ingresos y gastos entre las diferentes ubicaciones de tu negocio. Esto también te permitirá monitorear claramente el éxito de ambos sitios, ver qué tan bien se desempeña cada uno y cuánta inversión exige cada uno.

Asegurar el capital

Como propietario de un taller exitoso, sabes que se necesita dinero para ganar dinero. Lo mismo ocurre con tu segunda ubicación, aunque esta vez tendrás más flexibilidad financiera porque ya tienes un flujo constante de ingresos desde tu primera ubicación.

Haz una lista de todos los gastos y revisa que hayas incluido los costes ocultos, como impuestos y permisos. Considera los gastos de inicio más los costes de tu ubicación actual. Si crees que los ingresos por sí solos no cubrirán los gastos de la segunda ubicación, considera obtener capital externo a través de un préstamo para pequeñas empresas (aquí es donde entra en juego un buen plan de negocios), financiación colectiva o préstamos de amigos y familiares.

Contratación de empleados

Aquí es hora de delegar (consulta el post del blog de Éxito en los Negocios: “7 cualidades de liderazgo que ayudan a hacer un taller de autos exitoso”). Por muy experimentado y motivado que estés, no serás un líder de taller efectivo si intentas estar en dos lugares al mismo tiempo.

Es posible que debas considerar contratar a un administrador que comparta tus valores y que vigile las operaciones diarias en el nuevo sitio. Seguramente necesitarás contratar un equipo de taller con la experiencia y la actitud que necesitas para que la segunda sucursal sea un éxito.

Entonces, ¿Sientes que es hora de abrir un segundo taller? Puede ser un momento emocionante y muy rentable para ti, y siempre que hayas pensado en el tipo de problemas anterior, no hay ninguna razón para que un segundo taller no sea un gran éxito. ¡Buena suerte!



ÉXITO EN EL TALLER : NO SIGAS SIMPLEMENTE TU PASIÓN, ENFÓCATE TAMBIÉN EN TUS FORTALEZAS

Si alguna vez te has sentido poco satisfecho con el trabajo que estás haciendo, entonces no lo aceptes. Hay cosas que puedes hacer para mejorar tu satisfacción sin tener que tirar la toalla y comenzar de nuevo con tu taller o tu carrera. Esto incluye no solo pensar en tus pasiones sino también en tus fortalezas (y también en las de tu equipo).

A veces terminamos haciendo trabajos que no queremos hacer. Tal vez las tareas específicas involucradas no nos satisfacen, quizás el equipo que nos rodea tenga una moral baja, quizás estemos comprometidos en un trabajo que con frecuencia es difícil o a menudo termina en fracaso.

Una cosa que puedes hacer es ver si estás trabajando con tus fortalezas, esas cosas en las que eres bueno y disfrutas haciendo. Si eres gerente o propietario de un taller, también debes analizar esto en todo tu equipo. ¿Puede mejorar el rendimiento general de tu negocio si cada miembro del equipo se concentra en sus propias fortalezas?

Centrarse en tus fortalezas te ayudará a ti (y a tu equipo) a sentirte más saludable y tener más energía. Estudios hechos por Psychology Today han encontrado que la fuerza de carácter se asocia con una serie de comportamientos saludables, como llevar una vida activa, realizar actividades placenteras y comer bien. También puede ayudarte a sentirte más satisfecho con tu vida. Los estudios encontraron que los individuos que están satisfechos con su vida son buenos solucionadores de problemas, muestran un mejor desempeño en el trabajo, tienden a ser más resilientes ante el estrés y experimentan una mejor salud física. Todos estos son rasgos muy valiosos que se pueden tener en la fuerza laboral de tu taller.

Psychology Today también publicó estudios que muestran que usar tus fortalezas te hace más seguro. Tanto el conocimiento de las fortalezas como saber usarlas se asociaron significativamente con una mejor autoeficacia, autoestima, autoaceptación y autoconfianza. La conclusión es clara: las personas se sienten más satisfechas y se sienten más realizadas en su trabajo cuando juegan con sus puntos fuertes. El resultado para la empresa es que el rendimiento de los empleados está optimizado, las reparaciones se realizan a un alto nivel y con la máxima eficiencia.

El análisis de Gallup revela que las personas que usan sus fortalezas todos los días tienen tres veces más probabilidades de tener una excelente calidad de vida, seis veces más probabilidades de involucrarse en el trabajo, 8% más productivas y 15% menos probabilidades de abandonar sus puestos de trabajo.” – Gallup

Aquí hay una lista de ejemplos de fortalezas, ¿Cuáles son las tuyas y cuáles son las fortalezas de los miembros del equipo en tu taller? Podrías anotarlos en un papel o en una pizarra, quizás persona por persona.

- **Pasión por aprender:** siempre sabe el cómo y le encanta usar la última tecnología
- **Enseñanza/tutoría:** puede compartir conocimientos de forma fácil y efectiva con otros
- **Entusiasmo/amistad:** siempre tiene una sonrisa, le gusta trabajar con los demás, es genial en el trato con los clientes
- **Confiabilidad:** nunca decepciona a nadie, siempre hace lo que dice que hará
- **Creatividad:** piensa constantemente en nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas, resuelve problemas de manera innovadora
- **Tranquilidad:** mantiene la cabeza despejada y ayuda a mantener a todos en el camino correcto. Resuelve las cosas antes de que se conviertan en problemas
- **Planificación:** puede ver el todo, más que las partes, sabe cómo gestionar eficazmente el tiempo y los recursos.
- **Versatilidad:** adaptable y siempre feliz de asumir nuevas tareas y hacer cosas nuevas
- **Dedicación:** siempre hace un esfuerzo adicional para cumplir con los plazos, no se detiene hasta que el trabajo esté terminado.

Una vez que tengas una lista de fortalezas escritas, puedes asignar tareas específicas basadas en ellas. Estas pueden ser tareas existentes que ya se han realizado. ¿Tienes a las mejores personas llevándolas a cabo? Si no, estas podrían ser nuevas tareas que ayudarán a mejorar la productividad de tu taller y respaldarán el crecimiento de tu negocio.

Por ejemplo, ¿Tienes a alguien en tu equipo que sea un mentor perfecto? Si aún no es así, ¿Podrían ser responsables de capacitar a los aprendices/nuevos mecánicos? Esta podría ser una buena manera de motivarlos, a ellos les resultará gratificante, y tu nuevo mecánico aprenderá habilidades muy valiosas al mismo tiempo. Del mismo modo, si uno de tus mecánicos es un planificador natural: Podría ayudarte a administrar el flujo de trabajo de tu taller. O, ¿Podría uno de tus mecánicos creativos o de mentalidad digital ayudarte a escribir algún contenido para el blog del taller o administrar sus redes sociales?

Los gerentes que se enfocan en las fortalezas de las personas en lugar de en las debilidades (cuando forman un equipo) con frecuencia experimentan un mejor desempeño del equipo y un mayor éxito. Los estudios han encontrado que los líderes que se centran en las fortalezas de los empleados se benefician de los niveles más bajos de rotación de personal, los niveles más altos de productividad, los clientes más satisfechos y la mayor rentabilidad.

No olvides que las fortalezas también pueden cambiar con el tiempo. Por ejemplo, muchos propietarios abren talleres de reparación porque les encantan los automóviles, no porque sean expertos en negocios. Sin embargo, a medida que su éxito comercial crece, también lo hace su experiencia y su perspicacia comercial.



8 FORMAS DE AHORRAR COSTES Y AUMENTAR LA RENTABILIDAD DE TU TALLER

Estás ocupado todos los días, siempre hay coches en tus rampas y tu agenda está llena. Pero eso no significa necesariamente que tu taller de reparación sea tan rentable como podría serlo. Al igual que los presupuestos familiares, el presupuesto del taller puede salirse de control mientras estás ocupado trabajando, y una revisión del gasto podría dar lugar al descubrimiento de varias oportunidades e ideas de ahorro de costes que ampliarán tus márgenes de ganancia.

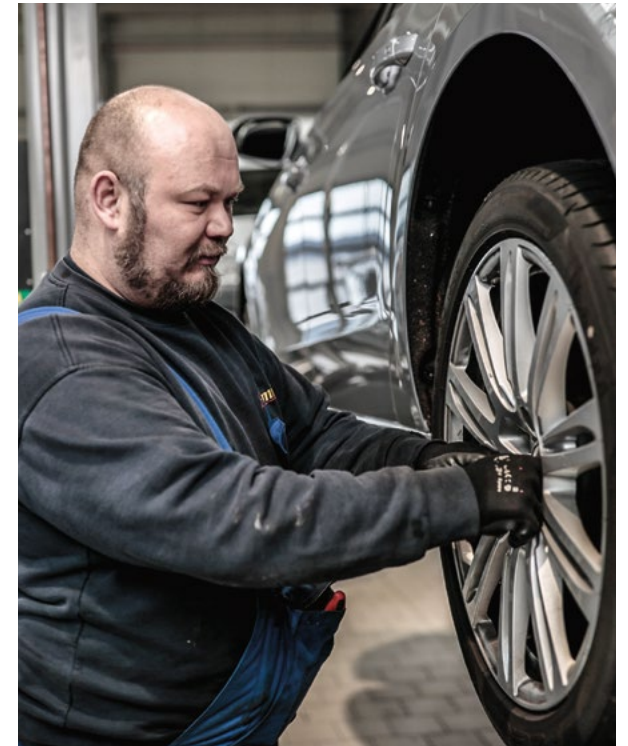
Aquí hay una lista de temas e ideas que puedes considerar para asegurarte de que estás utilizando tu presupuesto y tu valioso tiempo de la manera más efectiva.

1. Programación

Asegúrate de que tu horario permita el suficiente tiempo para que el trabajo en los vehículos se lleve a cabo a fondo. Puedes hacer esto siguiendo el trabajo realizado anteriormente y calculando la cantidad de reparaciones que tus mecánicos pueden realizar en un día, y luego prográmalos según corresponda. Ser más rentable no significa intentar perder tiempo y agregar más reservas. Si tienes demasiado trabajo reservado, los errores pueden surgir y puedes encontrarte que los clientes no están contentos, lo que significa que el trabajo durará el doble de lo que debería haber sido.

2. Inspección de vehículos

Añade un poco de tiempo a cada reserva para que el mecánico pueda inspeccionar cada vehículo en busca de problemas adicionales. Si encuentras alguno, puedes presentar tus conclusiones a los clientes que a menudo te darán el visto bueno para hacer la reparación allí mismo. En general, los clientes no sentirán que están “comprando” un servicio innecesario, especialmente si has establecido una reputación buena y confiable (consulta nuestro blog de Servicio al Cliente en ‘10 consejos para crear lealtad y clientes usuales del taller’), y con frecuencia siente que hacer la reparación adicional allí les ahorrará dinero y tiempo a largo plazo. Es más fácil agregar trabajo adicional cuando ya tienes el vehículo en la rampa, de modo que esta es una buena manera de aumentar la rentabilidad de manera que beneficie a todos los involucrados.



3. Desenchufa los electrodomésticos

Según Energy Star, hasta el 75 por ciento de la electricidad utilizada es de los dispositivos que no se están usando. Desenchufa los que no estén en uso y asegúrate de que todos los equipos estén apagados cuando salgas.

4. Utiliza productos de calidad OEM

Busca productos OEM de la mejor calidad que sean comparables a los originales. Con TRW Aftermarket puedes ofrecerles a tus clientes piezas que mejoran el rendimiento y la seguridad, que se fabrican según el estándar de calidad del equipo original. La instalación rápida y eficiente de las piezas de mejor calidad mantendrá a tus clientes satisfechos y ayudará a establecer una reputación de calidad para tu garaje.

5. Compara empresas de electricidad

Un coste enorme para cualquier tienda, especialmente un taller de reparación de automóviles, es la electricidad. Hoy en día, el mercado de la electricidad es un mercado competitivo, de modo que es una buena idea revisar los costes y comparar precios en un sitio online de comparación. Busca las mejores ofertas y podrías ahorrar cientos, si no miles de euros.

6. Haz tu propia publicidad

Con un poco de tiempo y sin coste, puedes aumentar la rentabilidad al promover tu taller en las redes sociales. Publicar en las redes sociales es una excelente manera de mantener a tus clientes comprometidos con tu taller y recordarles que pueden venir cuando necesitan un servicio o si tienen un

problema persistente con su vehículo. Si puedes crear una presencia en las redes sociales que sea casual y atractiva, estarás desarrollando algo que es muy valioso: una relación cotidiana entre tu taller y tus clientes. La próxima vez que necesiten una reparación, el primer taller en el que piensen será el tuyo. (Para más detalles, consulta nuestro post en el blog de Marketing Digital: 10 consejos para crear y administrar tus campañas de marketing en las redes sociales).

7. Piensa en los negocios de los alrededores

Si programaste y descubriste que podías tomar más reparaciones (o si puedes ampliar tu espacio y agregar más mecánicos y rampas), ¿Por qué no acercarse a las empresas locales para promover tus servicios? Podrías promocionarte ante una audiencia cautiva de personas que trabajan en tu área, para quienes sería muy conveniente ir al trabajo, dejarte su vehículo durante el día y regresar a casa con el trabajo ya completado. Podrías ofrecerle un descuento de introducción a nuevos clientes, o incluso un descuento continuo a las empresas locales, que puede ser suficiente para que se comprometan a largo plazo con tu taller.

8. Diversifica

Considera la posibilidad de ofrecer servicios de reparación de gama alta, como la restauración de automóviles clásicos, o quizás considera si podrías diferenciarte de tus competidores al liderar el camino en el servicio de vehículos híbridos y eléctricos. El mundo automotriz está cambiando, y los vehículos eléctricos están aquí para quedarse. En los próximos años verás un número cada vez mayor de ellos llegando a tu taller. Abraza el

futuro y prepárate para atenderlos ahora. Es tu oportunidad de construir un negocio de talleres sólido para el futuro. (Consulta nuestro post en el blog Abastecimiento de piezas: “Cómo los fabricantes te ayudan a prepararte para el futuro” y también la nueva gama de pastillas de freno para vehículos eléctricos de TRW).

Al revisar cómo usas tu tiempo y tu presupuesto, puedes ahorrar y generar ideas que aumentarán tu rentabilidad y te ayudarán a construir un negocio exitoso y próspero.



SEIS MANERAS DE OBTENER EL MEJOR RENDIMIENTO DE TU EQUIPO Y DE FORTALECER TU NEGOCIO

El éxito de un taller —en realidad el éxito de cualquier empresa— se basa en una fuerza laboral eficiente y motivada. Asimismo, los negocios poco rentables generalmente no han logrado maximizar el potencial de sus recursos humanos. Entonces, ¿Cómo puede un buen gerente de taller obtener el mejor rendimiento de su equipo?

1. Saber escuchar

Escucha al equipo del taller. Ten en cuenta sus ideas, aunque no puedas ponerlas todas en práctica. A menudo se dice que los mejores recursos son los humanos, de manera que se debe prestar atención a la visión y las ideas de tu equipo. Y mientras más tiempo trabaje contigo cada miembro del equipo, mejor conocerá el negocio y es probable que sus ideas sean cada vez mejores. Haz todo lo posible para que el equipo se sienta cómodo y pueda formular sus ideas y expresar sus sentimientos en un entorno receptivo. Si sus ideas se apartan algunas veces de los objetivos, recuérdales los fines y metas que persigue la organización y no solo se sentirán escuchados y valorados, sino que además estarán mejor preparados para contribuir.

2. Empoderar al equipo

Cuando surjan buenas ideas, empodera al equipo para que dirija las iniciativas que resultan de ellas. Los empleados a

los que se les da confianza y responsabilidad generalmente se sienten más felices y trabajan con más empeño, y están mucho más motivados cuando sientes que contribuyen al éxito del negocio y que se reconoce su aportación.

“Según un análisis de Gallup, las personas que usan sus puntos fuertes a diario tienen una probabilidad un 15% menor de abandonar sus trabajos”. – Gallup

3. Nunca dejar de ofrecer coaching

Toda buena empresa invierte tiempo y dinero en sus equipos. Proporciona a los miembros del equipo oportunidades para que adquieran nuevas habilidades que los preparen para el futuro. Esto es especialmente importante en el negocio de los talleres ahora que los vehículos eléctricos e híbridos han pasado a formar parte de la vida cotidiana, y que resulta necesario continuar formándose para mantener la rentabilidad en el mundo automovilístico del futuro.

4. Recompensar y reconocer

El trabajo bien hecho debe reconocerse. Incluso una palmadita en la espalda puede ser una gran motivación. Asegúrate de reconocer no solo los ejemplos de un trabajo excelente realizado por miembros de tu equipo, sino también su comportamiento; un empleado en el que siempre se puede confiar porque siempre presta un buen servicio a los clientes y apoya a sus compañeros establece un excelente ejemplo en el negocio y contribuye a la eficiencia del taller.





5. Crear confianza y respeto

Predica con el ejemplo, pues los equipos trabajan mejor cuando piensan que están siguiendo a un líder que merece su confianza y respeto. Gánate la confianza y el respeto de los miembros de tu equipo y les dará el ánimo para aunar esfuerzos en tiempos difíciles. También los inspirarás a adoptar los mismos valores. Esto es ventajoso para la empresa porque cuando tu no estés presente, el equipo trabajará armoniosamente y cooperará en un entorno de diálogo abierto. Además, un equipo que comparte los mismos valores podrá maniobrar mejor la embarcación cuando el capitán no esté a bordo.

6. Juntarse con el equipo

Para mejorar el espíritu de equipo y el rendimiento, contribuye a que todos se conozcan mejor. Organiza una reunión para todos los empleados de tu taller al menos una vez al año, a ser posible más frecuentemente. Es asombrosa la forma en que la interacción social entre los miembros del grupo fortalece los lazos entre las personas. Los eventos sociales convierten a los compañeros en amigos y a las empresas en equipos, y te darás cuenta de que debido a tus empleados se preocupan unos por otros, se esforzarán más por ayudar a los demás en la medida de lo posible en el taller, lo que los beneficiará a ellos mismos, a ti, a los clientes, y a la empresa.

Escuchando, empoderando, ofreciendo coaching, recompensando, predicando con el ejemplo y contribuyendo a que los miembros del equipo se conozcan entre sí, crearás un equipo fuerte, contento, eficaz, apasionado y resiliente.



SEIS MANERAS DE OBTENER EL MEJOR RENDIMIENTO DE TU EQUIPO Y DE FORTALECER TU NEGOCIO

01 - SABER ESCUCHAR

Escucha al equipo del taller. Ten en cuenta sus ideas, aunque no puedas ponerlas todas en práctica.



02 - EMPODERAR AL EQUIPO

Cuando surjan buenas ideas, empodera al equipo para que dirija las iniciativas que resultan de ellas.



03 - NUNCA DEJAR DE OFRECER COACHING

Toda buena empresa invierte tiempo y dinero en sus equipos. Proporciona a los miembros del equipo oportunidades para que adquieran nuevas habilidades que los preparen para el futuro.



04 - RECOMPENSAR Y RECONOCER

El trabajo bien hecho debe reconocerse. Incluso una palmadita en la espalda puede ser una gran motivación.



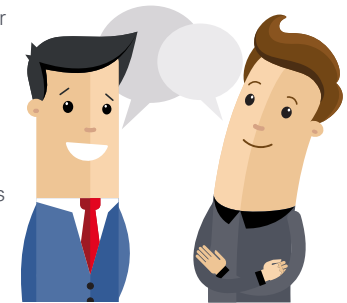
05 - CREAR CONFIANZA Y RESPETO

Predica con el ejemplo, pues los equipos trabajan mejor cuando piensan que están siguiendo a un líder que merece su confianza y respeto.



06 - JUNTARSE CON EL EQUIPO

Organiza una reunión para todos los empleados de tu taller al menos una vez al año, a ser posible más frecuentemente. Es asombrosa la forma en que la interacción social entre los miembros del grupo fortalece los lazos entre las personas.



“Según un análisis de Gallup, las personas que usan sus puntos fuertes a diario tienen una probabilidad un 15 % menor de abandonar sus trabajos”.



LO QUE LAS DIFERENTES GENERACIONES ESPERAN DEL TRABAJO — Y CÓMO MANTENER A LOS MEJORES

El siglo XX fue un tiempo de grandes cambios. Durante ese siglo tuvieron lugar la revolución automovilística, el auge de la prosperidad después de la Segunda Guerra Mundial, los radicales cambios culturales de las décadas de los 60 y 70, y finalmente la revolución informática. Todos estos factores han influido y contribuido a crear las tres diferentes generaciones que trabajan en los talleres de hoy. Entonces, ¿Quiénes son estas personas y cómo piensan?

GENERACIÓN Z (nacidos desde 1997 en adelante)

Comportamientos típicos:

- Conocedores de la tecnología
- Flexibles y con capacidad de adaptación
- Les gusta compartir sus conocimientos

La generación posmilénica, mejor conocida como Generación Z — personas adolescentes y de poco más de 20 años — ha vivido los cambios tecnológicos más rápidos de la historia de la humanidad y ha visto como una tecnología prometedora sustituye a otra a una velocidad alarmante, y el darse cuenta de que pocas cosas son permanentes la ha predispuerto a experimentar.



La Generación Z tiene también una nueva actitud frente a la formación y el trabajo. Según una encuesta realizada por Culture Coop, el 78% de los miembros de la Generación Z dicen que obtener un título académico después de cuatro años ya no tiene sentido desde el punto de vista económico y han surgido cientos de programas, desde capacitaciones profesionales hasta campos de entrenamiento, para ofrecerles una ruta alternativa.

En los puestos de trabajo apenas se está empezando a sentir la influencia de la Generación Z. Es posible que no tengan las habilidades formales de las generaciones anteriores, pero pueden estar en capacidad de enseñar a sus compañeros de mayor edad a aprender a usar nuevas herramientas sobre la marcha, como lo han hecho ellos toda su vida.

GENERACIÓN MILLENIAL (nacidos entre 1981 y 1996)

Comportamientos típicos:

- Conocedores de la tecnología
- Aprecian el trabajo flexible
- Se preocupan por realizar una contribución positiva



La Generación Millennial considera el trabajo una forma de marcar la diferencia en el mundo, de manera que para ellos el

impacto que tienen es importante, a veces incluso más que el dinero. Para ellos también es muy importante que su trabajo les parezca interesante. Típicamente todavía no han realizado grandes compras, como casas o automóviles, y, en vista de que no están atados a una gran hipoteca, es menos probable que permanezcan en un trabajo que no les gusta, que no los hace felices o que está en conflicto con sus valores básicos.

Como hijos de la revolución informática, los miembros de la Generación Millennial también piensan que no deben estar encadenados a un solo lugar en el puesto de trabajo. Desean trabajar flexiblemente y no les importa que los interrumpen en su vida personal si ese es el precio que deben pagar por ello. Les gusta combinar su vida profesional con su vida personal para alcanzar una vida más amplia e integrada.

Los miembros de esta generación pueden ser trabajadores extremadamente leales, pero ven la lealtad como algo recíproco que exige ciertas cosas tanto a los empleadores como a los empleados. Por lo tanto, si deseas atraer y mantener en tu taller a trabajadores de la Generación Millennial, es importante tener presentes su estilo de comunicación, sus valores y lo que los motiva para crear un entorno laboral a medida, al igual que un sistema de recompensa adecuado para ambas partes.

GENERACIÓN X (nacidos entre 1965 y 1980)

Comportamientos típicos:

- Valoran la independencia
- Pueden resolver problemas con facilidad
- Se centran en los resultados, no en el proceso



La Generación X creció en una época de importantes cambios sociales para la sociedad y la familia. Dado que frecuentemente ambos padres tenían que trabajar, fueron niños que aprendieron a hacer las cosas por sí mismos porque no había nadie en casa después de la escuela. Como resultado, los trabajadores de la Generación X tienden a ser independientes y emprendedores. No les gusta ser dirigidos hasta el último detalle y se centran en los resultados, y no en los procesos; cuestionan tener que hacer las cosas siguiendo un proceso tradicional si existe otra manera de lograr un objetivo que es más rápida, más fácil o más barata.

Como gerentes, los trabajadores de la Generación X tienden a no intervenir y evitan las reuniones siempre que sea posible. Mientras que la generación de la posguerra está dispuesta a trabajar horas adicionales por más dinero, los trabajadores de la Generación X no creen que progresarán con esa estrategia, por lo que trabajan las horas necesarias y después se van a casa. Lo que más valoran es tener el tiempo para hacer lo que quieren.

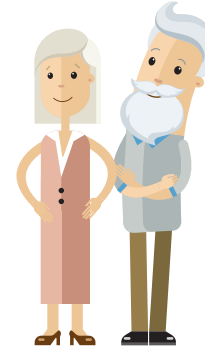
De manera que si deseas atraer y mantener en tu taller a trabajadores de la Generación X, deberías tener presente lo anterior. Los trabajadores de la Generación X pueden ser extremadamente pragmáticos y creativos al solucionar problemas, pero probablemente separen más su vida profesional de la personal.

GENERACIÓN DE LA POSGUERRA

(nacidos entre 1946 y 1964)

Comportamientos típicos:

- Aprecian el horario de 9 a 5 en el puesto de trabajo
- Disfrutan de las reuniones
- Independientes y confían en sí mismos



Los miembros de esta generación crecieron en una era de prosperidad sin precedentes para la clase trabajadora.

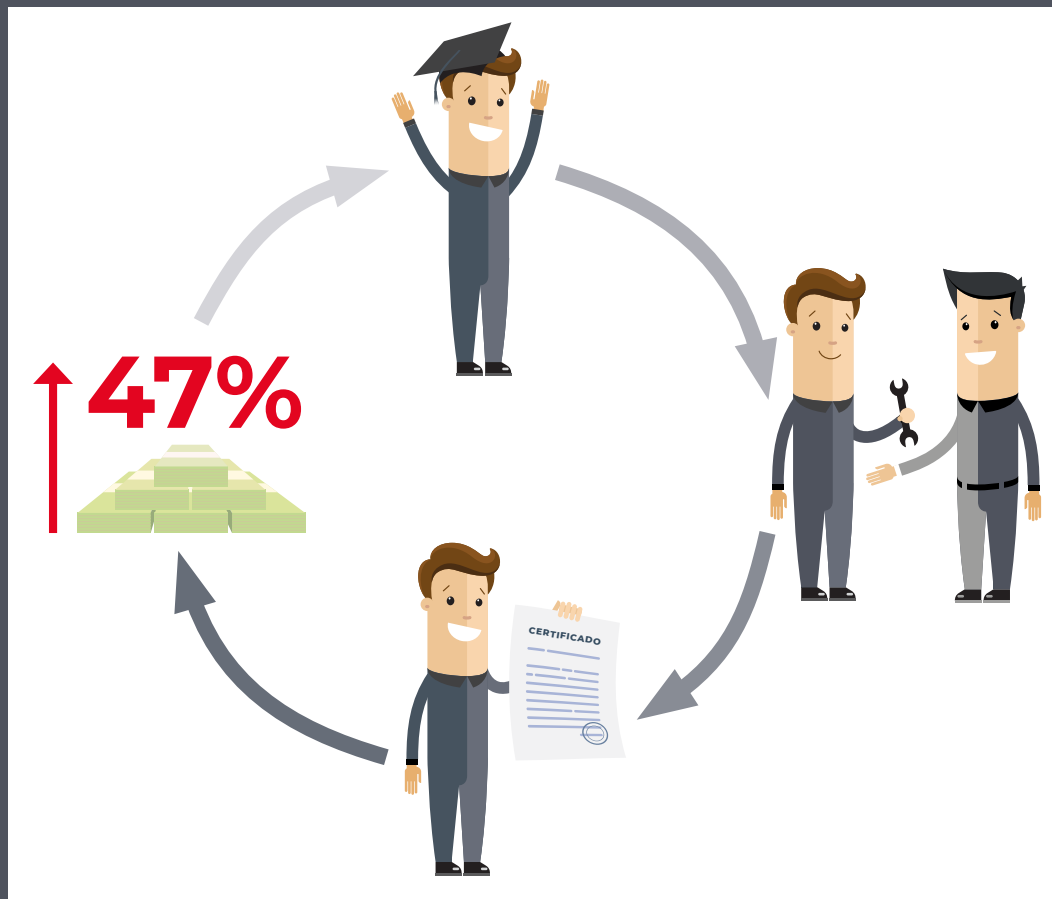
Muchos de ellos fueron los primeros de sus familias que estudiaron en una universidad o en institutos profesionales, y la economía en expansión creó los puestos de trabajo que ocuparon. Empezaron con los típicos compromisos familiares que conlleva la vida adulta —empleo, matrimonio, hijos y compra de una vivienda— mucho antes de lo que empiezan típicamente los de la Generación Millennial en la actualidad.

Los miembros de la Generación de la posguerra cumplieron su mayoría de edad cuando era posible alcanzar el éxito financiero trabajando duro. Es mucho más probable que trabajen horas extra y que permanezcan fieles a una empresa debido a su historial en ella.

También son independientes y tienen autoconfianza, porque nacieron en una época en la que la actitud imperante era que las alas rotas se pueden y deben arreglar. Crecieron desarmando cosas y volviéndolas a armar. Y debido a que crecieron trabajando de 9 a 5 con sus compañeros, comprenden y aprecian un puesto de trabajo interactivo. A los miembros de esta generación les gustan las reuniones y disfrutan trabajando juntos con el resto del personal en el mismo edificio, incluso cuando trabajan independientemente.

Como puedes ver, las diferencias en la forma en que la Generación de posguerra, la Generación X, la Generación Millennial y la Generación Z perciben el trabajo, la gerencia (o ser dirigidos por otros) y la realización de sus tareas son considerables y tendrán un impacto no solo sobre su visión del trabajo que hacen, sino también sobre cómo perciben e interactúan con otros miembros del equipo del taller. Si reflexionas un poco sobre la manera en que la vida ha formado a estas generaciones, esto te ayudará a comprender lo que motiva a las diferentes generaciones de tu fuerza laboral. Así podrás intentar ofrecerles el tipo de entorno, recompensas y apoyo que te permitirá mantener a los mejores.

MANTÉN A LOS MECÁNICOS AL DÍA PARA QUE TUS CLIENTES REGRESEN



“La implementación de una estrategia de formación en su empresa podría incrementar sus márgenes de ganancias en un 47 %”.

Fuente: Ripley Training.



MANTÉN A LOS MECÁNICOS AL DÍA PARA QUE TUS CLIENTES REGRESEN

Todas las buenas empresas invierten tiempo y dinero en la formación de sus equipos. Esto es especialmente importante en el negocio de los talleres ahora que los vehículos eléctricos e híbridos han pasado a formar parte de la vida cotidiana y que resulta necesario continuar formándose para mantener la rentabilidad en el mundo automovilístico del futuro. Ahora más que nunca, la formación no es opcional. La formación y la capacitación son componentes esenciales para alcanzar una alta calidad y una gran eficiencia en tu taller.

“La implementación de una estrategia de formación en su empresa podría incrementar sus márgenes de ganancias en un 47%”.

De hecho, independientemente de la revolución eléctrica, la formación siempre ha sido la clave del éxito en mercado de repuestos automovilísticos. Resumiendo, la formación protege a tu taller. Los mecánicos sin formación no comprenden por completo cómo deben realizar su trabajo, pierden demasiado tiempo pidiendo ayuda o hacen el trabajo incorrectamente, lo que puede afectar negativamente la reputación de tu taller. Los mecánicos con una formación deficiente son también más propensos a sufrir lesiones, lo que puede causar problemas

legales o, como mínimo, reducir la fuerza laboral si están de baja. Todos estos factores pueden ser negativos para la empresa porque los trabajos mal hechos o con retrasos pueden traducirse en clientes descontentos que no vuelven.

La formación brinda a tus mecánicos la oportunidad de profundizar sus conocimientos. Si bien nada puede sustituir la experiencia práctica, una base teórica sólida es una ventaja enorme porque sus mecánicos no solo sabrán cómo resolver sus problemas, sino también por qué se produjeron. La capacidad de reconocer patrones y causas es esencial para el mantenimiento preventivo y algo que definitivamente contribuirá en gran medida a la buena reputación de tu taller, pues los propietarios de los vehículos valorarán el hecho de que tus mecánicos. Eviten los problemas de sus vehículos antes de que ocurran.

Para descubrir cómo alcanza el éxito el propietario de un taller moderno, nos hemos reunido con Matthias Jendrossek, propietario de Jendrossek Autoteile GmbH, Alemania. Matthias cree que el elemento clave del éxito empresarial es la formación.

La empresa fue fundada en 1985 como una empresa unipersonal y Matthias tiene la intención de mantenerla en el futuro, por lo que vislumbra el horizonte con determinación. Por ejemplo, está planeando expandirse al servicio de flotas y de vehículos eléctricos para asegurar que Jendrossek Autoteile GmbH satisfaga las necesidades de los clientes en el futuro.





“Si tienes un equipo bien entrenado”, dice Matthias, “que conozca las últimas tecnologías, tienes clientes satisfechos y éxito en el negocio”.

Cada mecánico en tu taller tiene diferentes habilidades y casi todos ellos tienen algunos puntos débiles. Si te das cuenta de que existen puntos débiles en tu taller, debes tomar medidas para remediarlos. Algunos puntos débiles se pueden solucionar internamente, solicitando a tus mecánicos con mayores conocimientos y bien formados que les enseñen lo que les falta a quienes necesitan conocimientos específicos.

La formación mejorará el nivel de conocimientos tuyo y de tu equipo, y aumentará las capacidades de tu taller. También puede aumentar tu eficiencia reduciendo los eslabones débiles que pudieran existir; los talleres se fían de la capacidad de los mecánicos de complementarse y ayudarse unos a otros para finalizar las tareas asignadas con éxito y eficiencia. Además, dado que tus mecánicos estarán formados para llevar a cabo sus tareas de conformidad con los estándares de la industria, contribuirán al éxito del taller. El estándar más alto y los conocimientos técnicos de los mecánicos formados mejorarán su servicio y le ayudarán a captar más negocio.

La formación también puede contribuir a captar nuevas oportunidades de negocio para tu taller proporcionándote la información más actual incluso de los sistemas de vehículos más complejos. A medida que los vehículos se vuelven técnicamente más avanzados, puede ser un desafío mantener los conocimientos de los mecánicos de tu taller actualizados sin contar con las fuentes de información fiables que necesitan para reparar los vehículos. Pero con una capacitación profesional mediante, por ejemplo, ZF [pro]Tech, puedes incrementar aceleradamente tu rentabilidad porque podrás aceptar trabajos que posiblemente hayas tenido que rechazar anteriormente debido a que requerían un nivel de conocimientos más profundo. Según los consultores Ripley Training, la implementación de una estrategia de formación en tu empresa podría incrementar tus márgenes de ganancias en un 47%.

La industria automovilística evoluciona rápidamente y cada día se introducen nuevas tecnologías y sistemas. Cada uno de ellos conlleva nuevos desafíos relativos al mantenimiento, lo que implica nuevas exigencias que deben cumplir los talleres de reparación de automóviles. Por eso, es indispensable mantenerse al día respecto a las últimas tendencias de la industria. La formación continua es la única manera de que tu y tu equipo os mantengáis actualizados. Si lo haces, mantendrás la competitividad de tu taller en el mercado de repuestos del futuro.

CUATRO MANERAS DE MANTENER A TU EQUIPO CONTENTO (Y PRODUCTIVO)

01 - DALES "PARTICIPACIÓN" A LOS MIEMBROS DEL EQUIPO

Asegúrate de que el equipo se sienta orgulloso y responsable de lo que hace, y se preocupará más por el servicio que compra su cliente.



02 - MANTÉN AL EQUIPO INFORMADO

Compartir información aumenta el conocimiento y hace que los miembros de tu equipo se sientan valorados.



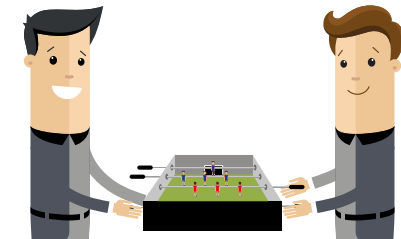
03 - COMUNICA LAS MALAS NOTICIAS SIN RODEOS

Los empleados tienen que ser informados de una manera directa y respetuosa (los rumores suelen ser peores que la realidad).



04 - CREA UN BUEN ENTORNO DE TRABAJO

Busca la forma de mejorar el espíritu de equipo, quizás un área de juegos para que el equipo la use; ¡Conocemos a un dueño de taller que incluso instaló un ring de boxeo!



“Estudios de la Warwick University han demostrado que las personas felices son un 12 % más productivas”.

CUATRO MANERAS DE MANTENER A TU EQUIPO CONTENTO (Y PRODUCTIVO)

Ninguna empresa puede avanzar sin personas. Desde los directores de grandes organizaciones internacionales hasta los gerentes de PYMES, todos quienes hacen negocios saben que mantener a sus equipos avanzando juntos y en armonía es la diferencia entre el éxito y el fracaso, o al menos la diferencia entre una alta rentabilidad y una deficiente.

Motivar a los empleados es un arte que además aporta enormes ventajas.

Teniendo esto presente, quisiéramos presentar a continuación algunas recomendaciones para los gerentes de talleres que desean que su personal sonría —y que rinda al máximo.

Dales “participación” a los miembros del equipo

Los empleados necesitan sentir que forman parte de la empresa y que no son solo un grupo de personas que van a trabajar allí. Asegúrate de que el equipo se sienta orgulloso y responsable de lo que hace, y se preocupará más por el servicio que compra tu cliente.

Una forma de lograrlo es hacer que cada miembro del equipo se familiarice con cada área de actividad de un taller, permitir que todos aporten sus ideas para mejorar el taller en su conjunto y proporcionarles información sobre todo el proceso. Todo esto contribuye a que los miembros del equipo se sientan más conectados y realmente como parte del taller. Y es que cuando estamos conectados con algo y sentimos que es algo propio, no queremos que fracase.

Mantén al equipo informado

Como propietario del taller, normalmente tienes una perspectiva más clara del panorama general del negocio que tus empleados. Por eso, comparte tus conocimientos, pues vale la pena comunicar lo que ocurre a quienes diriges. Los aspectos que para ti se sobreentienden acerca del mercado de repuestos de automóviles, los desafíos que se aproximan o los nuevos productos que aparecen pueden ser nuevas noticias para tu equipo. Compartir la información aumenta los conocimientos, hace que los miembros de tu equipo se sientan valorados y fortalece la sensación entre los trabajadores de que son una parte importante de la organización porque han sido incluidos en tus deliberaciones.

Comunica las malas noticias sin rodeos

Esperemos que las malas noticias para tu taller sean muy escasas, pero en todas las empresas hay malas noticias de tanto en tanto. Ya sea que esto afecte a la totalidad de la empresa o a un individuo dentro de la organización, los empleados deben ser informados de forma directa y respetuosa. Si optas por no informar a tu personal, posiblemente por temor a que no puedan hacer frente a las malas noticias, empezarán a circular rumores estos son generalmente peores que la realidad.

Crea un buen entorno de trabajo

Si has proporcionado las claves de motivación mencionadas y haces que los miembros del equipo se sientan una parte valiosa del taller y sepan que se reconocen sus contribuciones, puedes buscar ideas más creativas para ampliar el espíritu de equipo. Como mencionamos antes, debes hacer que los empleados sientan que forman parte de la empresa y que no son solo un grupo de personas que van a trabajar allí.

La última palabra la tiene Matthias, quien nos hablará de cómo mantener al equipo contento para alcanzar el éxito empresarial. “Lejos de mi taller”, dice Matthias, “salir por rutas todoterreno le da equilibrio a mi vida. Y un poco de boxeo contribuye al equilibrio de mi equipo. El cuadrilátero de boxeo fue una idea de mi hermano, pero estuve de acuerdo desde el principio y ha tenido mucho éxito. Realmente ha cautivado al equipo. Durante los años que llevamos ya Jendrossek Autoteile GmbH he aprendido que mi equipo es el corazón de mi negocio. Construir un cuadrilátero de boxeo y un área de juegos en un taller puede ser atípico”, dice Matthias, “pero si nuestros empleados están contentos, también lo están nuestros clientes”.

“Estudios de la Warwick University han demostrado que las personas felices son un 12% más productivas”.



GRACIAS POR CONFIAR EN TRW AFTERMARKET

trwaftermarket.com/talleresoriginales

Sigue visitando nuestro portal **TALLERES ORIGINALES** para obtener más consejos útiles sobre temas como el marketing digital, el suministro de piezas y el éxito empresarial.