

Colornews



Le acompañamos en su rendimiento, compartimos su pasión.

> DOSSIER

La formación, clave del éxito colectivo

p 3

*Formación
= Calidad + Rapidez*



EXPERTO

p 6

Reparación del
paragolpes:
sobresaliente para
clientes y peritos



PRÁCTICA

p 7

Nuevo kit
de reparación
para plásticos



A LA LUZ

p 8

Formación del
equipo técnico
Ixell: gama Fortia

IXELL Y USTED



Nicolas Perrard, Director del Programa Carrocería Pintura IXELL

Prioridad a la satisfacción del cliente

La satisfacción de nuestros 5.102 clientes en los 14 países en los que Ixell está implantada siempre ha estado entre nuestras principales prioridades. En el contexto actual, su satisfacción se convierte en una exigencia. El estudio exhaustivo realizado en 2008 con un grupo representativo de clientes reales y potenciales ha confirmado el alto nivel de satisfacción de los pintores que trabajan con la marca, con una nota global que permanece estable en 8,3/10. Esto nos anima enormemente a mantener nuestra política centrada en la calidad de los productos y servicios y en la formación. Los pintores tienen acceso nada menos que a 32 módulos de formación técnica, 7 de ellos nuevos, adaptados a sus necesidades en función de las capacidades que quieran desarrollar. En 2008 se alcanzó una cifra récord, con 100.000 horas de formación impartidas. La eficacia de esta estrategia se puede comprobar por el número de llamadas recibidas por el call center para buscar un color, que ha bajado un 37% en 2008... Siempre pendientes de nuestros clientes para contribuir a mejorar la productividad de los talleres, hemos seguido desplegando el espectrofotómetro de forma paralela. Hasta hoy, con 1300 espectrofotómetros instalados, Ixell es la única marca en haber equipado al 25% de sus clientes. Siguiendo esta misma lógica, en 2009 se lanzará una nueva gama de capa inferior en degradado de gris. Una solución más para ganar tiempo, eficacia y rentabilidad...

BREVE

CÍRCULO CROMÁTICO

Reedición

Reeditado por primera vez desde su salida en 2005, el nuevo círculo cromático Oxelia está disponible desde mediados de abril. Esta herramienta imprescindible permite a los pintores corregir el color cuando no coincide con el del vehículo y propone, en su nueva versión, una actualización de las bases para rebarnizar.

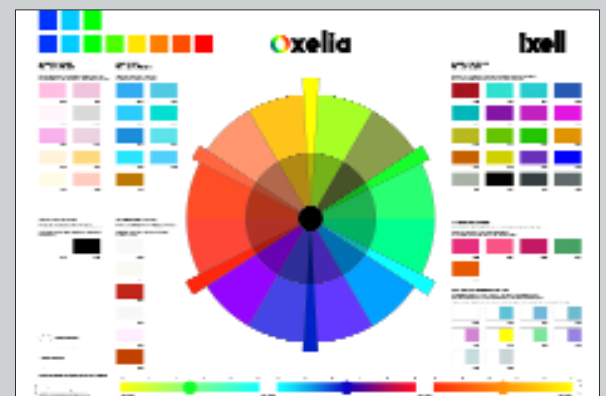


BARÓMETRO 2008

Buena nota para Ixell

El barómetro de 2008 confirma una vez más la muy buena imagen de Ixell en sus países de comercialización. El 85% de los pintores encuestados que trabajan con Ixell destacan la calidad de los productos y la mayoría de ellos la facilidad con que se utilizan.

La nota media es de 8,3/10, con un récord de 9,2/10 en Turquía, el 10 siendo la nota de una imagen excelente. Está claro que trabajar con la marca es un orgullo y las acciones de promoción a través de Renault P@rts se mencionan de forma más sistemática.



COLORBOOK ON LINE

Los colores, en unos pocos clics

Ya no hace falta esperar a la actualización anual del Colorbook de Ixell para conocer los últimos programas de colores de los constructores o buscar un código de color de una carrocería o de los colores accesorios. Desde principios de año, la «biblia» de la colorimetría se actualiza de forma permanente y está disponible online en la web <http://colorbook.ixell.com>. Retomando el sistema de búsqueda por marca, año y modelo de la versión pdf, la navegación se ve facilitada por el protagonismo de las imágenes: logotipos de los constructores para dar con la marca, un cursor para seleccionar el año y una foto para encontrar el modelo... De paso, la base de datos se enriquece. La versión en pdf proponía programas de tintes y los tintes accesorios de 52 constructores desde 1995 hasta finales de 2008; la versión web viaja en el tiempo hasta 1950 y pone a su disposición una base de datos con 117.730 referencias de colores. Actualmente en inglés y en francés, se debería poder acceder pronto a la versión web en 10 idiomas. La página había recibido ya más de 3400 visitas en los tres primeros meses de 2009... A la cabeza de las consultas está Francia, seguida de España, Bélgica, Polonia y Rumanía.



EL INDICADOR IXELL

5 102

clientes Ixell disponían de un sistema de tintes a finales de 2008

Dossier

La formación, clave del éxito colectivo



El mejor barniz en manos de un operario que no sabe utilizarlo pierde lo esencial de su valor. Si bien a Ixell se la reconoce por la calidad y la renovación continua de su gama de productos, su ambición no se limita a esto último. La marca desea acompañar a sus clientes en el desarrollo de su actividad e invierte en la formación de su personal, yendo mucho más allá de sus obligaciones legales como empresa y también de las prácticas habituales en el sector. La creciente tecnicidad de los productos, la exigencia de calidad y la presión diaria que soportan los carroceros en la carrera hacia la productividad y la rentabilidad requieren competencias nuevas, no sólo técnicas sino también comerciales. La actividad de carroceros evoluciona, y las expectativas también. La formación forma parte así de un proceso de mejora continua que contribuye directamente a la calidad de las prestaciones que Ixell le propone y a la que usted mismo propone a sus clientes. Es evidente que nuestros asesores desempeñan un papel clave en este ámbito. Regularmente formados, controlan perfectamente los productos y métodos aplicados en sus centros. Están capacitados para prestarles el apoyo técnico y comercial adecuado y contribuyen activamente a la transmisión de sus conocimientos y pericia. La formación que a su vez imparten es gratuita y es un soporte que acompaña a la marca al servicio de la eficacia individual y colectiva. Para una colaboración exitosa entre usted y nosotros.



Formarse, una inversión de alto valor añadido

Lleva su tiempo, pero todo el mundo sale beneficiado. El automovilista cuyo coche se ha reparado pronto y bien, el operario que domina la técnica de productos eficaces e innovadores, el jefe de taller que puede absorber flujos mayores y, por último Ixell, que se basa en unas competencias cada vez más especializadas para desarrollar su oferta. En 2008, la marca ha impartido cerca de 100.000 horas de formación en sus talleres y dedicado, en Francia, más de un 6% de su masa salarial a la formación de sus asesores. El resultado es que las intervenciones preventivas superan a las acciones curativas. Esta es la prueba de que cada día se van haciendo más autónomos en la utilización de nuestras soluciones. Este dispositivo de formación completo se merece que lo veamos en detalle.

1 Acompañar el desarrollo de la oferta

En Ixell, la formación se prepara desde las primeras etapas. Cada vez que se desarrolla un nuevo producto y una vez que se vencen los obstáculos técnicos, el responsable del despliegue técnico entra en escena. Como correa de transmisión entre los equipos de desarrollo y los formadores de las filiales – los managers de formación técnico-comercial (MFTC) en Francia, los responsables técnicos en otros países – su cometido es diseñar y desplegar para estos últimos los módulos de formación que facilitarán la utilización de los productos y responderán a sus expectativas. Cada año, el programa

de formación se ajusta al plan de producto con la concepción de nuevos módulos. Estos completan un catálogo que ya disponía de 32 módulos a finales de 2008 y se actualizan en función de las necesidades. Concebido hace ya varios años, el módulo «los plásticos en el automóvil» ha sido actualizado para incluir los nuevos materiales y las nuevas técnicas de reparación aparecidos desde entonces. Los módulos, de contenido más bien técnico, se renuevan para incorporar la dimensión comercial y adaptarse a la evolución de la actividad del Asesor técnico, convertido en Asesor Técnico-comercial. Este es el caso del módulo «rentabilidad del taller».

“Nuestro oficio consiste en dar consejo técnico y en integrar la dimensión de comercio. En la formación se prueba el producto en condiciones límite para identificar lo que puede ocurrir si no se respeta el método de aplicación. Después, todos los asesores imparten los módulos del mismo modo, adaptándose al material y a las condiciones del taller. Lo esencial de la demanda de los clientes se centra en la mejora de la productividad. Cuando hago una presentación del producto, siempre empiezo por identificar las expectativas de los pintores. Después, a medida que se va desarrollando la demostración y aplicando el método adecuado, compruebo con ellos que mi producto las cumple.”

Adrien Carpinteiro

CTC de la dirección regional de París





2 Convertir a los asesores en expertos

La calidad de la formación de los asesores de Ixell condiciona en gran medida la calidad de las prestaciones que se le ofrecen. Usted espera que despejen sus dudas, le den el consejo adecuado, realicen el diagnóstico justo, en definitiva, que cumplan con su papel de asesor y de experto técnico y comercial. La formación contribuye a que esto ocurra. En cada país, la filial elabora su propio plan de formación en función de sus necesidades. Viene a apoyar la estrategia de desarrollo comercial de la

« Los MFTC transmiten el "conocimiento", pero también el "saber hacer" »

marca y acompaña la evolución de los asesores a partir de una evaluación individual de sus competencias. En Francia, las formaciones colectivas que acompañan el despliegue del plan de producto se desarrollan en gran parte en el centro técnico de Éragry-sur-Oise, con un apartado teórico en el aula y uno práctico en el taller. Los MFTC son los encargados de impartirlas y de identificar las necesidades de los asesores. Velan por que tengan los «conocimientos» indispensables para el control técnico de las soluciones Ixell, además del «saber hacer», es decir, la capacidad de emplear el producto siguiendo las reglas y el método preconizados por la marca. También consideran la capacidad

que tienen de escucharle y de argumentar en torno al producto para ayudarle en el desarrollo de su actividad. Impartido cada dos años, el módulo «la pirámide de las competencias» permite evaluarles con precisión. En estas tres dimensiones y de acuerdo con el asesor y el manager de carrocería de Ixell, los MFTC proponen un plan de formación personalizado y se aseguran de que se adquieran las competencias. Una de las especificidades de Ixell es integrar la necesidad de formación de sus colaboradores en los objetivos que les fija e implicarles. Antes de cada curso, se invita a los asesores a que concreten sus expectativas. Al final del curso, definen un plan de acción para situarse en el mejor nivel.

3 Transmitir los conocimientos

Con esta formación, el asesor de Ixell está «equipado» para acompañar y seguir a sus clientes al establecer con ellos una relación de colaboración basada en la confianza. Como apoyo técnico y comercial, imparte las formaciones en nuevos productos y contribuye junto con el jefe de empresa a identificar las necesidades de formación de los operarios. Transmite a su vez todo lo que ha aprendido basándose en los mismos módulos y adaptando sus programas al tamaño, a la actividad y a los objetivos de volumen de ventas y de rentabilidad de los talleres de carrocería a los que atiende. Dedicar un promedio de un 30%

Cifras clave

- **100 000 horas** de formación impartidas a los clientes de Ixell en los 14 países.
- Número de llamadas al call center para buscar un tinte: **- 37 %** en 2008.
- En Francia, cada asesor recibe **120 horas** de formación técnico-comercial de media al año.

de su tiempo a esta labor. La formación es técnica con los operarios y comercial con los responsables. En el caso de los primeros, la demostración es la base de la formación. Partiendo de un elemento de desguace, el asesor procede a la aplicación del producto según el método establecido y a continuación deja que el operario tome las riendas, comentando y corrigiéndole si fuera necesario antes de emprender la reparación propiamente dicha. Entre 10 a 15 días más tarde, el asesor vuelve para comprobar y aprobar los conocimientos adquiridos en la formación. Su objetivo está claro: que los pintores adquieran las competencias necesarias y sean autónomos lo antes posible. ¿Sabe lo que le hace feliz a un asesor? Ver bajar el número de intervenciones curativas o escuchar a un jefe de empresa satisfecho de la mejora de productividad registrada después de pasarse a un nuevo producto...

EXPERTO

Reparación del paragolpes: sobresaliente para clientes y peritos



En un número anterior, Colornews dedicaba el artículo central a la reparación del paragolpes para arrojar luz sobre lo que esto implica. Serge Quintard, miembro de la red Ixell en Bourges (Francia), nos relata su experiencia...

La reparación del paragolpes y de sus accesorios es una de principales bazas de la reparación rápida y, como tal, un importante factor de crecimiento para los carroceros. Es más barata que la sustitución, además de sinónimo de calidad y estética, por lo que las aseguradoras la requieren cada vez más para moderar sus costes. De hecho, el paragolpes es una pieza muy solicitada en los choques menores y Serge Quintard, que practica la reparación desde hace 15 años, es decir, desde que los materiales compuestos se han impuesto en

este tipo de piezas, no tiene motivos para quejarse... «Evolucionamos a medida de las nuevas técnicas que se nos propone. Hoy por hoy, el kit de reparación de plásticos de Ixell permite ganar tiempo en preparación y en intervención. Con el tamiz se mejora también la solidez», observa Serge Quintard, directivo de la carrocería Esthetic Auto en Bourges y miembro de la red Ixell Carrocería. El resto es cuestión de pericia, para eliminar roturas (de menos de 10 cm), rayas y arañazos.

Una operación rentable

De 10 paragolpes accidentados, Serge Quintard repara alrededor de un 50% al ritmo de 3 a 4 por semana. «Por debajo de 100 euros por paragolpes, reparar no es rentable; empieza a serlo a partir de 300 euros. Visto el precio de las piezas, la reparación nos interesa a todos. Para nos-

otros, el margen es mayor que con una sustitución y los peritos opinan lo mismo. Para el cliente la ventaja es doble: menor tiempo de inmovilización de su vehículo y coste. Si le pro-

«Por debajo de los 100 euros, no es rentable reparar el paragolpes. Empieza a ser rentable a partir de los 300 euros.»

pongo, por ejemplo, al propietario de un BMW que repare su paragolpes por 300 euros fuera del seguro cuando sustituirlo le costaría 900, no se lo piensa dos veces». Y añade «De esta forma, claro que ganamos nuevos clientes». La calidad de sus prestaciones en este ámbito está de sobra reconocida y le permite fidelizar a sus clientes, lo que en su caso es imprescindible ya que no dispone de ningún acuerdo con las aseguradoras. Se trata de una opción deliberada por su parte, para conservar su libertad y gestionar su negocio como le parece... En estas condiciones, la reparación del paragolpes constituye claramente un factor esencial de desarrollo de su actividad y de satisfacción de los clientes que encuentran la respuesta a sus necesidades. Es, sin duda, una ventaja en este periodo de incertidumbre económica...

ZOOM

Prerrequisitos para realizar la reparación de paragolpes

1. Estar equipado del material necesario y disponible en el catálogo Ixell: kit reparación de plásticos por encolado ref. 77 11 423 516 y kit reparación de plástico por soldadura ref. 77 11 425 742
2. Saber determinar la posibilidad de reparación según el tipo de golpe (por ejemplo, no se repara un paragolpes sobre una zona de fijación...)
3. Saber elegir la solución más ventajosa para el cliente, según el precio de las piezas y la duración de la reparación.

PRÁCTICA

+ práctico

Nuevo kit de reparación para plásticos: ¡a soldar!

Especialmente diseñado para reparar piezas de materiales termoendurecibles y termoplásticos, este nuevo kit completa la oferta de reparación Quickrepair. Este kit completo ofrece la posibilidad de intervenir desde el exterior sin necesidad de desmontar el elemento que se quiera reparar y, sobre todo, recurre a un solo tipo de varilla de material de aportación para todos los plásticos preconizados. Gracias a la trama de inox muy resistente a las fuerzas de torsión, vibración y cizallamiento que incluye el kit, la reparación es inmediata y de una solidez óptima. Otra de las ventajas es que el carrocerero puede seguir trabajando en el material depositado hasta quedar satisfecho con el resultado.

Referencia: 77 11 425 742



+ manejable

Soporte de elementos: con todo a mano

Este nuevo soporte de elementos sustituye a la anterior referencia 77 11 210 807 y ofrece múltiples ventajas. Es más ligero y manejable, más fácil de utilizar y también más modulable. Su sistema de alargadera deslizante permite añadir dos elementos más y unos accesorios y su sistema de ruedas dentadas le permite girar a 360°. Estable y fácil de mover, permite trabajar y manipular los elementos de forma más segura.

Referencia: 77 11 426 330

+ estable

Banqueta de cabina: para ganar altura

Robusta y ligera (7 kg), esta banqueta de gran estabilidad es ideal para intervenir de forma totalmente segura en los vehículos con techo alto como los monovolúmenes o los 4x4. Su superficie así como sus patas son antideslizantes. Además, una palanquita de seguridad permite bloquear el escalón en posición. Puede soportar hasta 200 kg y se dobla fácilmente para guardarla en un espacio mínimo.

Referencia: 77 11 426 331



+ limpio

Muñequillas de limpieza: un acabado perfecto

Indispensable para un acabado perfecto de las pinturas, la muñequilla de limpieza H2O viene a completar la gama Ixell. Su tejido y su material están concebidos para retirar y retener todas las partículas de suciedad y de polvo que se depositen en la carrocería. Sólo queda pintar. Económica y fabricada según la ISO9002 para una calidad constante, contribuye también a reducir la contaminación.

Referencia: 77 11 426 332

A LA LUZ

Formación del equipo técnico Ixell: gama Fortia



Con motivo del próximo lanzamiento de los nuevos productos de la gama Fortia, todo el equipo técnico Ixell está realizando una formación en las instalaciones de El Escorial, donde se encuentra ubicado el centro de formación técnica Ixell.

La formación, impartida por cada ET a su equipo, consta de una parte teórica y una parte práctica. El centro cuenta con la infraestructura necesaria para que nuestros técnicos puedan probar y aplicar todos los productos Ixell según los métodos establecidos, consiguiendo así unos conocimientos sólidos, que son la base para conseguir un aumento de la productividad en la aplicación de cada nuevo producto.

Con el lanzamiento de estos nuevos productos se amplía la oferta Ixell en nuestra gama de subcapas Fortia, con el fin de responder a las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

Con la nueva gama Fortia obtenemos numerosas ventajas:

- 1 Se limita el riesgo de sobre espesor
- 2 Se obtiene más rápidamente un mejor poder cubriente, gracias a sus cinco tonalidades
- 3 Mejora el tiempo de secado
- 4 Mejora la rentabilidad
- 5 Es posible reproducir la asociación tinte/aparejo utilizadas en las cadenas de los constructores de automóviles
- 6 Mejor resistencia a impactos de gravilla
- 7 Varias posibilidades de utilización, adaptadas a las necesidades del taller



Los primeros técnicos en realizar la formación, han realizado comentarios muy positivos al respecto:

“Disponemos de una gama más amplia con la que podemos ofrecer a nuestros clientes un ahorro en tinte base”

“Es muy sencillo de utilizar y con muy buenos resultados”

“La nueva evolución de la gama Fortia se ha visto reforzada con los nuevos aparejos C1 y C5 así como el nuevo catalizador Fortia + y el acelerante AC10.

De esta manera se ha logrado una mejoría notable en el secado y un avance positivo en los resultados colorimétricos, ya que permitirá al taller aplicar las pinturas de acabado sobre fondos similares a los de primeros equipos”

“Destacar la fácil preparación y la facilidad de lijado de este producto”

“Se consigue una mejora en el tiempo de secado y una mejor cubrición de los colores, adaptando el fondo según el color que se vaya a pintar en el vehículo. Esto se traduce en mayor calidad y rentabilidad para nuestros clientes. Estoy satisfecho con los resultados obtenidos con los nuevos productos”



Colornews

N° 30

Redactor jefe: Nicolas-le-Bris

Redactor jefe adjunto: Yehan Hennaert

Comité de redacción: Maria-Elena Sastre-Zarzuela, Christelle Bailly, Cécile Louvion, Gianni Massimiani, Alexandre Louvard, Vincent Delaye, Géraldine Pascaud

Fotografías: Arnaud Brunet / Gamma / Eyedea, Julien Bastide - Fotolia.com

Concepción-realización-fabricación: DEP / Sophie Boselli, Marie-Luce Vignaux - 01 40 85 85 86 - www.dep.fr

Informaciones y especificaciones con reserva de errores o modificaciones

ixell