### **Desglose de la Entrevista del Taller Renault Service**

**Fecha:** Martes, 25 de junio de 2024  
**Lugar:** Renault Service

**Pregunta 1:** ¿Cuál es su rol?

* **Supervisor del Taller:** Marco explicó que su rol es supervisar todas las actividades del taller, asegurando que se cumplan los estándares de calidad y eficiencia.
* **Asesor de Servicio:** Santiago indicó que su función principal es asesorar a los clientes sobre los servicios que necesitan sus vehículos, y gestionar las reparaciones y mantenimientos de los mismos.

#### **Roles y Servicios del Taller**

**Pregunta 2:** ¿Cuáles son los roles de todo el servicio mecánico?

* Marco aclaró que además de él y Santiago, el taller cuenta con dos mecánicos que se encargan de tareas específicas como el mantenimiento, la inyección y la preparación de los vehículos.

**Pregunta 3:** ¿Cuáles son los servicios que ofrece el taller?

* **Servicios de mantenimiento:** Marco detalló que estos servicios incluyen el control del tren delantero y trasero, la revisión de niveles de fluidos, luces, el cambio de aceite y filtro de aceite, y la revisión y regulación de frenos. También se realiza un control completo del funcionamiento del vehículo, incluyendo la electrónica y un control por escáner.
* **Reparaciones:** El taller está preparado para resolver cualquier inconveniente que surja con los vehículos, asegurándose de que se reparen adecuadamente.

**Pregunta 4:** ¿Cuenta con montaje de neumáticos o venta de neumáticos?

* **Sí,** el taller ofrece tanto el servicio de montaje de neumáticos como la venta de los mismos.

#### **Tiempo y Proceso de Servicio**

**Pregunta 5:** ¿Cuánto tiempo tarda el servicio de montaje o alineación de un tren?

* **Marco respondió** que el cambio de cuatro neumáticos generalmente toma aproximadamente una hora, incluyendo la alineación y balanceo. Si solo se cambia un neumático, es probable que esto cause desequilibrios en la dirección del vehículo, por lo que se recomienda cambiar al menos dos neumáticos a la vez.
* **Cambios de válvulas:** También se realiza el cambio de válvulas a menos que el vehículo tenga válvulas electrónicas, las cuales no se cambian.

**Pregunta 6:** ¿Cómo se notifica al cliente cuando su auto está listo?

* **Aplicación One Class:** Santiago explicó que están lanzando una aplicación llamada One Class, que permite a los clientes recibir notificaciones, reservar servicios y hacer seguimiento de sus vehículos. La aplicación no solo es para vehículos Renault o Nissan, sino que también incluye una sección para autos de cualquier marca.
* **Otros métodos:** Además, se contacta a los clientes a través de WhatsApp, SMS, y llamadas telefónicas.

#### **Requisitos y Diagnósticos**

**Pregunta 7:** ¿El auto debe cumplir con requisitos básicos antes de hacer una alineación o balanceo?

* **Alineación:** Marco indicó que los sistemas básicos del tren delantero y trasero deben estar en óptimas condiciones. Si se detecta algún defecto antes de realizar la alineación, se notifica al cliente y no se cobra la alineación hasta que se repare el defecto.
* **Balanceo:** En cuanto al balanceo, es importante que los neumáticos y las llantas no tengan daños. Si se detectan golpes superficiales o internos, estos se identifican durante el proceso de balanceo.

**Pregunta 8:** ¿Cómo se realizan y registran los diagnósticos de los autos?

* **Check List:** Santiago explicó que utilizan un check list impreso que se entrega al operario. Una vez terminado el trabajo, este check list se transfiere a un sistema computarizado que mantiene el historial del vehículo. Además, el cliente recibe una copia de esta revisión.

#### **Información del Cliente y Facturación**

**Pregunta 9:** ¿Qué información contiene el comprobante que recibe el cliente?

* **Factura y Check List:** Marco detalló que el cliente recibe una factura y un check list que incluye detalles del estado exterior del vehículo (luces, espejos, frenos, aire acondicionado, niveles de fluidos, etc.). Este check list también contiene un "semáforo" que indica las áreas que necesitan atención inmediata, a corto plazo o a largo plazo, y especifica los repuestos necesarios.

**Pregunta 10:** ¿Se le notifica al cliente cuándo debe hacer una nueva revisión?

* **Recomendación:** Santiago señaló que, según la reglamentación de fábrica, se recomienda realizar el mantenimiento cada 10,000 kilómetros o cada año, lo que ocurra primero. Esto es crucial para mantener la garantía del vehículo y asegurar su buen estado.

#### **Inventario y Stock**

**Pregunta 11:** ¿Cómo manejan el inventario de productos?

* **Repuestos:** Marco explicó que tienen una persona dedicada exclusivamente al control de stock e inventario, tanto mensual como anual. Esta persona gestiona el inventario para el taller de Renault y Nissan.
* **Neumáticos:** No almacenan neumáticos en el taller; trabajan bajo demanda con un proveedor, solicitando los neumáticos cuando el cliente los necesita.

**Pregunta 12:** ¿Qué datos se registran cuando llegan neumáticos?

* **Proveedor:** Marco aclaró que, dado que no almacenan neumáticos, estos son solicitados al proveedor cuando un cliente los necesita.
* **Factura:** La factura es descargada directamente por el cliente y detalla la compra del neumático.