



Charlamos con Carlos Martín,
secretario general de ANCERA.

**“ESPERAMOS
UN CIERRE A
FIN DE AÑO CON
UN CRECIMIENTO
EN TORNO AL 8%”**

Aunque reconoce que está habiendo una desaceleración en la facturación, y que hay que tener cautela en el análisis de resultados, considera que los datos, por encima de la inflación son positivos y nos habla del sector y de cómo trabaja la entidad para ayudar a la Distribución.



Lo primero que le preguntamos es por la salud del sector posventa y nos explica que tras los resultados obtenidos en el Observatorio (junto con SERNAUTO y con el apoyo de GiPA) “El sector a día de hoy está sano. Amenazas y retos siempre va a haber, y habrá que afrontarlos, pero también hay oportunidades. Se inició el año con crecimientos muy grandes, superiores al 15%, el segundo un 12% y el tercero un 10%, esperamos cerrar en un 8%. Por supuesto, hay preocupación porque sí que está habiendo una desaceleración en lo que es la actividad bruta, en facturación, pero es una consecuencia lógica, sobre todo si lo comparas con la inflación interanual (cambios de convenio, incrementos en los costes); se está por encima de esa inflación interanual y eso es positivo. La salud que tiene el sector ahora esperamos que se mantenga a medio plazo y en el largo plazo, como estamos inmersos en una economía global (en la que repercuten los conflictos internacionales, por ejemplo), habrá que ver qué ocurre, y qué incidencias tiene”.

Cuando le planteamos qué incidencias tienen tanto el parque como el gasto familiar en la compra de recambios nos comenta: “sigue habiendo consumo, aunque el ahorro haya caído. La cuestión es que tenemos un parque demasiado antiguo, necesitamos una renovación del parque, y no sólo por la venta de recambios, sino por una cuestión de emisiones. La inversión en mantenimiento y el kilometraje que se hace en los vehículos viejos es menor. El ticket medio por reparación baja. Aún así, estamos viendo que el kilometraje que se va realizando se ha estabilizado, con lo que ciertas operaciones se han mantenido, y eso ha ayudado al sector”.

Otra cuestión que le planteamos es la futura entrada en el canal posventa de los vehículos de los años de menor matriculación: “Es cierto que esos vehículos, que son los que son los mejores en cuanto a inversión en reparaciones y mantenimientos, son nuestra materia prima, y es por ello que continuamente solicitamos que se apoye la renovación del parque; no obstante, seguirá habiendo un mix, habrá eléctrico, pero hay que saber que esa propulsión no está cayendo en su mayoría en manos del consumidor final”.

LOS MÁRGENES, LA RENTABILIDAD... ANÁLISIS Le planteamos que nos hable de las inquietudes que más preocupan a los asociados de ANCERA y Carlos nos contesta “en los estudios trimestrales siempre les preguntamos qué retos y preocupaciones tienen. La rentabilidad, los márgenes, es el tema que, con diferencia, más preocupa a los distribuidores. Es complicado darle respuesta desde la asociación, pero les intentamos ayudar con servicios. Por ejemplo y con el fin de vender más, hemos integrado el servicio de licitaciones, que ha sido muy bien acogido. En el Congreso intentamos reflexionar acerca de ello ya que, pese a que uno de los beneficios directos esté en la pieza, las empresas que representamos en la asociación son proveedoras de servicios y eso va mucho más allá de la mera venta de piezas. En un mercado maduro, crecer en ventas es más complicado, pero sí se puede exprimir toda la parte de costes y gastos. Hicimos un estudio en materia de logística, que ofrece datos que sirven para comparar si las compañías están en esa línea o no, y establecer mejoras. En el estudio salían datos como, por ejemplo, sobre cuántas empresas de distri-

“SE INICIÓ EL AÑO CON CRECIMIENTOS MUY GRANDES, SUPERIORES AL 15%, EL SEGUNDO UN 12% Y EL TERCERO UN 10%, ESPERAMOS CERRAR EN UN 8%”.

bución tienen personal dedicado a la logística, entendiéndolo que la logística es uno de los aspectos que más valora el cliente. También queremos implementar formación en este sentido”.

Comentamos también la cada vez más intensa realización de este tipo de análisis internos por parte de las empresas, y nos dice “Es cierto, cada vez se presta mayor atención al análisis. Y en esa mayor práctica ha habido varios detonantes, de un tiempo a esta parte: Por un lado, la pandemia, que hizo que hubiera que analizar casi cada día cómo iban las cosas. Luego llegó la crisis de suministro, que implicó el tener que analizar, sí o sí, los almacenes y prever qué demanda se iba a tener para asegurar suficiente stock con el que poder abastecer al mercado y a los clientes, ya que como sabemos ‘si no tenemos la pieza no tenemos la venta’, pero con mucho cuidado, porque hay que tener un





SOSTENIBILIDAD EN EL PUNTO DE MIRA La Sostenibilidad, un tema que cobra cada vez más relevancia social y sectorial, sobre la que van a llegar muchas normativas tuvo su protagonismo. Carlos nos explicaba que la posventa está involucrada de alguna forma ya desde el “Right to repair” “Derecho a Reparar” y planteaba una novedad: *“vamos a promover una guía, de forma que, por ejemplo, en materia de residuos y economía circular, etc. que el distribuidor sepa qué debe hacer y que podemos ir modificando acorde a los cambios legislativos que haya, pero que, de un vistazo, suponga saber a qué es lo que tiene que hacer en función de las diferentes familias que trabaje. Así mismo será una base para implementar la sostenibilidad en la Distribución mediante ideas, que ya se hayan trabajado en ANCERA y que son positivas, así como las subvenciones que existan, así como apoyo en el momento en que un socio tenga que hacer una memoria de Sostenibilidad.”* Esta guía, explica, es modulable y adaptable a las necesidades de cada socio.

Sobre la definición de Sostenibilidad y la decisión en Francia de que el 30% de las piezas de una reparación se deban ofrecer de economía circular nos explica *“Creo que todo el sector y la sociedad está de acuerdo en que tenemos que ir a un mundo sostenible, y es verdad que hemos empezado por los conceptos de economía circular, dando valor a todas las partes del vehículo, y la parte medioambiental donde entra logística y residuos, no tanto a lo social. Respecto a las piezas que puedan ser reutilizadas, está claro que la tendencia irá por ahí, pero la legislación actual dice que el taller no puede montar piezas de seguridad, lo que no se sabe es cuáles entran y cuáles no. Por otra parte, estuvimos hace poco en una jornada de vehículos al final de su vida útil y los propios fabricantes también están trabajando en que en que se puedan garantizar de algún modo esas piezas. Eso es positivo y es algo con lo que se tendrá que convivir.”*

También mencionaba el apoyo a que esta cuestión cale en lo más profundo del sector mediante los Premios Compromiso con la Sostenibilidad en la Posventa junto con las asociaciones del sector, en los que se premia los esfuerzos de las compañías, para que obren como un modelo de actividad.

“LA NUEVA GENERACIÓN DE PROFESIONALES QUE SE ESTÁ INCORPORANDO A LOS NEGOCIOS TIENE MÁS PRESENTE LA IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS. SI CONJUGAS LA EXPERIENCIA DE LAS COMPAÑÍAS DEL SECTOR CON ESA CALIDAD ANALÍTICA, SE CREA UNA COMBINACIÓN PERFECTA”.

balance, que no nos quedemos esa pieza en el inventar, sin vender, porque se convierte en rápidamente en un peso. También hay que tener en cuenta que la nueva generación de profesionales que se está incorporando a los negocios tiene más presente la importancia del análisis. Si conjugas la experiencia de las compañías del sector con esa calidad analítica, se crea una combinación perfecta”.

EL DATO Admite que en este campo de los análisis aún queda mucho por hacer, ya que desde el apartado de la rentabilidad se abren numerosas vías *“Lo positivo es que hay margen de mejora y el sector está a tiempo de trabajar en ello. Es verdad que la distribución es muy heterogénea, pero hay herramientas, sea para pymes o compañías más grandes, que pueden aportar ese control. Por supuesto se debe seguir en ese sentido ya que todavía se tiene que avanzar; mejorando procesos, fidelizando al cliente”.*



“LA RENTABILIDAD, LOS MÁRGENES, ES EL TEMA QUE, CON DIFERENCIA, MÁS PREOCUPA A LOS DISTRIBUIDORES”.

Para apoyar esa mejora, la entidad trabaja conjuntamente con otras asociaciones el apartado los datos “ayudamos al socio colaborando con el Observatorio del Estado de la Posventa, donde ofrecemos datos y estadísticas para ver dónde estamos y qué diferentes proyecciones hay a corto, medio y largo plazo, ya que se deben analizar los retos con perspectiva y, por supuesto, mientras hay que ir preparándose para que cuando se vaya materializando una tendencia pase de amenaza a oportunidad.”

LOS ASPECTOS ‘MACRO’ Carlos explica que, por supuesto, al sector de la distribución le afectan otras grandes cuestiones que al final van a repercutir en la producción de vehículos, en el cambio del parque y en el futuro “a la distribución le preocupa la antigüedad del parque, la renovación y qué tecnología vamos a tener en el futuro, porque no hay certeza; y aquí ya entran diferentes variables: la política normativa, que incide en lo que se fabrique, cómo va a responder el consumidor ante esa fabricación, si va a haber no demanda y la incertidumbre a nivel macroeconómico (si no es por un conflicto internacional, es porque hay visos de una posible crisis económica que se va a reducir el consumo). Y luego la parte normativa, que como sabéis, es más difícil de precisar cómo va a afectar y que ahora, como cada vez hay más carga burocrática o normativa en este sentido, sí empieza a preocupar más: Europa parece una máquina de hacer legislaciones y es un problema especialmente para para las micro pymes” y ANCERA estudia todos estos aspectos para presentar a los socios la situación que va resultando.

EL TRABAJO REALIZADO Justamente, esos aspectos de seguimiento de ese aluvión normativo son, de las muchas cosas realizadas en este ejercicio, de las que más orgulloso se siente: “No sé de dónde sacamos las fuerzas o el tiempo, porque son muchas las cosas logradas: Sobre el Bloque de Exención a cinco años, que se iba trabajando, por fin ha sido aplicado y estamos satisfechos con ello porque considera inputs esenciales para los operadores independientes que pueden mitigar ciertas restricciones del sector, con lo cual es positivo. Otro aspecto es el SERMI; todo lleva su hoja de ruta y se debe revisar la puesta en marcha, pero es positivo. Y por supuesto, el trabajo para llegar a la Ley de datos de este año. Se tiene la creencia de que eso se hace solo, pero son muchas reuniones, mucha coordinación y mucho trabajo en equipo a nivel europeo, mucho personal a nivel técnico y se necesita del apoyo de todos en Europa”.

La entidad realiza un importante trabajo pre normativo y post normativo de asesoramiento al socio desde un nivel europeo hasta su transposición española. “En Europa se está escuchando muchísimo la voz de España porque es innovadora y puede plantear alternativas, propuestas o cuestiones que otros países ni habían pensado porque no se les ha planteado en su mercado y pueden ser útiles o diferentes, como pasó con la cláusula de reparación de piezas visibles sobre la que, en España, lleva más de 20 años con un buen funcionamiento, con más opciones para el consumidor, que puede elegir o para el propio taller o incluso la aseguradora; una vez

legislado, realizamos enmiendas, reuniones con el Ministerio, planteamos cómo puede afectar al sector buscando competitividad en el mercado, con las mismas armas que todos los demás actores”.

Y resalta la proactividad de la distribución “siempre se habla de que la distribución se ‘adaptará’, a lo que venga pero yo voy más allá de la mera resiliencia: la distribución innova, crea tendencia y eso es una de sus principales fortalezas”.

PRIORIDADES Le pedimos que nos dé las prioridades para los distribuidores de cara a 2024 y propone: “Hemos hablado de la rentabilidad como preocupación principal, así que tienen que realizar análisis y medir parámetros para poder mejorar. También deben invertir en cualificar al personal, formarle y en ANCERA estamos trabajando para atraer talento con una Bolsa de Empleo, que es otro servicio que implementamos este año, con acuerdos con empresas para buscar personal (mandos directivos intermedios), con cursos. Y deben invertir en tecnología, de todo tipo, incluso las de futuro: estamos estudiando cómo la Inteligencia Artificial puede ser útil para las compañías, y si lo es, plantearlo en ANCERA con condiciones ventajosas”.

www.ancera.org

