

37º Congreso ANCERA: Pensar la posventa para liderar el cambio



Paula Aldea

Directora de Comunicación de Ancera

En un sector que no deja de evolucionar, hablar de lo urgente no basta. Debemos abrir espacio para prever, anticipar e impulsar, estableciendo líneas de acción que marquen nuestro rumbo. Y esto es lo que, precisamente, nos impulsa en el 37º Congreso ANCERA, una edición en la que hemos tratado de reunir conocimiento, estrategia y visión para abordar los grandes desafíos (y, por supuesto, las oportunidades) que marcan el presente y el futuro de la posventa.

Los temas que trataremos no son casuales. Reflejan las preocupaciones reales del sector, las necesidades que identificamos en nuestra actividad diaria (gracias, entre otras, a la labor de nuestra oficina de acompañamiento) y los retos que vienen marcados por el contexto económico, social y normativo (muchos de ellos se recogen en nuestros informes trimestrales de actividad, elaborados con el objetivo de mantener un seguimiento continuo y preciso de la evolución del sector).

Normativa y rentabilidad

En nuestra agenda 2025 contaremos con la participación del director de comunicación de FIGIEFA, Álvaro de la Cruz, quien abordará la evolución del marco normativo europeo y su aplicación práctica en España. Porque la legislación comunitaria, cada vez más técnica y transversal, tiene impacto directo en la competencia del sector multimarca

así como en la sostenibilidad (además de la medioambiental) del modelo de negocio. Hablar de normativas ya no es hablar de futuro: es hablar de hoy. En esa misma línea, Mathieu Bernard, principal de Roland Berger, nos ofrecerá una mirada global sobre la madurez y evolución de la posventa. Para que podamos plantear nuestro modelo apoyándonos en datos reales, cada vez más esenciales en un entorno competitivo, interconectado y exigente.

La mirada en el cliente

Mirar al mercado también es mirar al cliente, al taller. Y una de sus principales preocupaciones son los profesionales del taller. Ahí es dónde Fernando López, director general de GIPA nos ofrecerá una radiografía precisa de la posventa desde dentro, con datos concretos y visión estratégica. Un conocimiento fundamental para quienes toman decisiones cada día en un sector que mueve el 50% del coste total del vehículo.

Además, una mesa redonda con líderes del sector, en la que estarán representados proveedores, distribuidores y redes de taller, debatirán ideas y reflexiones para impulsar una posventa más eficiente, más innovadora y más conectada con las necesidades reales del mercado.

Productividad y sostenibilidad: binomio clave

Como no podemos hablar de competitividad sin hablar de personas, Alejan-

dra Nuño, socióloga y experta en estrategia y comunicación, nos ayudará a contextualizar el 2025 desde una perspectiva poco habitual en el sector: la relación entre productividad, motivación y modelo organizativo. En un contexto de falta de profesionales, absentismo y un marco normativo extenso, esta reflexión es más necesaria que nunca.



Los temas que trataremos no son casuales. Reflejan las preocupaciones reales del sector, las necesidades que identificamos en nuestra actividad diaria y los retos que vienen marcados por el contexto económico, social y normativo

Tampoco podemos dejar de lado la sostenibilidad, no sólo como cumplimiento normativo, sino como ventaja competitiva. ANCERA lleva meses trabajando en ANCERA Verde y en herramientas como ANCERA BI, que nos permiten conocer con precisión hacia dónde va el mercado, cómo se comporta el parque y dónde están las oportunidades de crecimiento responsable.

Los retos del sector, sobre la mesa

Y todo ello lo hacemos porque el momento lo

exige. Según nuestros informes de actividad sectorial, la distribución de recambios creció un 7% en 2024, superando nuestras propias previsiones. Pero lo hizo en un contexto exigente. De hecho, en 2025 se prevé un crecimiento más contenido, en torno al 5%. Sin embargo, la rentabilidad, la logística, la digitalización, la sostenibilidad, el acceso a datos y la gestión del talento siguen siendo cuestiones críticas.

Por todo ello, el Congreso ANCERA no es sólo un evento. Es un espacio para pensar el sector con mirada estratégica, apoyados en datos, experiencia y visión compartida. ■