



Innovación al servicio del cliente en el mayor concesionario de Audi en España

El Audi Center Madrid Las Rozas es una de las instalaciones más prestigiosas de la firma alemana en el mundo y sigue su modelo de concesionarios de arquitectura conceptual y tecnología de vanguardia.

El municipio madrileño de Las Rozas alberga desde hace poco más de un año el mayor centro propio de la firma automovilística Audi en toda España y uno de los más destacados del mundo. Las instalaciones cuentan con más de 9.000 m² de superficie y su apertura ha supuesto la creación de más de 60 puestos de trabajo, así como un importante impacto económico en la zona. Audi Center Madrid Las Rozas cuenta con el apoyo y la inversión directa de la matriz Audi AG, lo que demuestra la relevancia del proyecto a nivel internacional.

Entre los múltiples servicios para el cliente, la instalación dispone de 125 plazas de garaje, departamento de Audi Exclusive, boutique de accesorios y cafetería. Además, ofrece en un único centro toda la gama de vehículos Audi (nuevos y de



El interior del concesionario está diseñado para que nada separe los vehículos de los clientes.

ocasión), venta de recambios y accesorios originales, servicio de taller mecánico y de chapa y pintura, entre otros.

Su innovadora arquitectura Terminal Design de Audi, la

tecnología de vanguardia, así como los servicios y productos representan el corazón la filosofía de la marca de los cuatro aros. Uno de los objetivos principales de este gran concesio-

nario es cumplir con las altas expectativas de todo aquel que quiera acercarse a él, ofreciendo un riguroso asesoramiento, una dosis de ilusión y un producto comprometido con la

industria y el medio ambiente. Este concesionario, ubicado en el kilómetro 18 de la carretera A-6, es la última muestra del concepto de instalaciones de la firma denominado Audi Terminal, un nuevo modo de relación de la marca con el cliente integrado en entornos urbanos. Flexibilidad, adaptabilidad, integración y diálogo son las características que definen a estos innovadores espacios, edificios funcionales que sirven a un propósito en la misma medida que tienen un impacto positivo en su entorno.

Comunicación con el cliente

El diálogo y la aproximación entre cliente y concesionario ya nunca serán iguales. La identidad del Audi Terminal proyecta autoconfianza y despierta la curiosidad gracias su característica interacción entre

superficies transparentes y cerradas y por la utilización de materiales como el aluminio de la fachada.

El exterior del terminal expresa una oferta, propone una conversación. Cuando el viandante más cercano responde con curiosidad e interés, el Audi Center Madrid Las Rozas ofrece un acceso sin restricciones por medio del preciso equilibrio formado por los ventanales de la fachada y la estructura interior.

Así como la invitación a la comunicación del edificio se separa en etapas, nada separa a los vehículos de los clientes cuando éstos caminan por la sala de exposición. Los automóviles de Audi pueden expresarse de modo auténtico, libres de distracciones, demostraciones intrusivas, lugares de trabajo u ofertas especiales.

La minimalista e innovadora selección de los materiales en el interior del edificio concluyen en una plataforma de presentación exclusiva, que mantiene un perfil bajo para asegurar que el foco se centra en los vehículos Audi.

El mostrador de información aguarda a los clientes en el lateral de la exposición. Si un cliente demanda asistencia de modo activo, un consultor para clientes redirige al empleado apropiado. Todas las actividades de ventas y servicio

están situadas detrás de la plataforma de comunicación. Esta zona despejada para la plantilla en el lugar de trabajo ofrece garantía a los clientes para disponer del espacio que necesitan para moverse con libertad en la exposición. Al mismo tiempo, la plantilla puede atender de modo inmediato al cliente desde esta plataforma de comunicación.

El Audi Center Madrid Las Rozas conjuga vanguardia tecnológica con racionalidad y sentido práctico a partes iguales. El uso de materiales opacos en la fachada o el abandono en la tendencia industrial de construir gigantescos ventanales son claves que identifican el sello de identidad Audi.

La instalación economiza el espacio al máximo y reduce la necesidad de terreno utilizable y por lo tanto, el impacto medioambiental. Con esta finalidad, las plazas de aparcamiento y el espacio de ventas de automóviles de ocasión están ubicadas en el piso superior,

El impacto estético del resultado de la instalación unifica a la perfección la responsabilidad medioambiental con los retos estratégicos de Audi desde el punto de vista corporativo.

El Audi Center Madrid Las Rozas y su arquitectura quieren ser parte de la vida de las personas y por eso se han re-colocado hacia una mayor integración en el entorno urbano.

En un marco como el actual, en el que la sostenibilidad debe ser interpretada como la capacidad de adaptarse, un concesionario de automóviles debe convertirse en un imán para el público, no en un edificio lleno de clientes.

Alberto Martínez Cepero: “Nuestra gestión se mide por la satisfacción de los clientes”



Alberto Martínez Cepero, director gerente de Audi Center Madrid Las Rozas.

El director gerente de Audi Center Madrid Las Rozas, Alberto Martínez Cepero, es toda una referencia en el sector automovilístico por su dilatada experiencia. El concesionario de Audi en Las Rozas es un motivo de orgullo para él.

Pregunta.- ¿Qué supone para Las Rozas y para Madrid contar con unas instalaciones como las de este Audi Terminal?

Respuesta.- Audi Center Madrid Las Rozas es uno de los mayores centros propios de la marca en Europa, lo que demuestra la relevancia del proyecto a nivel internacional. Esta inversión, directa de Audi AG, supone un importante impacto económico en la Comunidad de Madrid y una fuerte inyección del empleo en la zona. Nuestro objetivo es ser el escaparate de la marca en Madrid traduciéndolo sus principales valores: los más altos niveles de progreso y dinamismo

P.- ¿Qué motivó a Audi a elegir Las Rozas como emplazamiento de este emblemático concesionario?

R.- Un punto crucial para Audi fue la localización geo-

gráfica. El carácter único de este concesionario fue otorgado por las circunstancias y características de la población, el espacio y las necesidades funcionales específicas para este tipo de edificio. Está ubicado en plena autovía A6, con fácil acceso desde ambas direcciones, a menos de 500 metros de la estación de tren, con parking privado gratuito y diferentes opciones para el traslado de nuestros clientes al centro de Madrid. Esta ubicación, combinada con la nueva arquitectura comercial internacional de Audi AG, Terminal Design, crea relaciones con nuestros clientes que promuevan el entusiasmo y la fascinación.

P.- ¿Cómo han recibido los clientes estas innovadoras instalaciones?

R.- Abrimos en octubre de 2011 y hemos conseguido mantener una importante demanda de ventas de vehículos y servicio postventa en una situación muy difícil de mercado. El plan de desarrollo del Audi Center Madrid Las Rozas se está cumpliendo a través de la calidad, dinamismo y ex-

periencia de todo el equipo humano. La clave del éxito en este primer año es la cultura de trabajo orientada a la calidad de servicio que crea un ambiente de alta profesionalidad y que el cliente percibe exclusivo en la marca Audi. Nuestra voluntad es ofrecer un servicio premium con las personas más adecuadas, la mejor atención y en las mejores instalaciones

P.- ¿Cuáles son los objetivos del concesionario a corto y medio plazo?

R.- Nuestra gestión se mide por la satisfacción y lealtad de nuestros clientes y es a ellos a los que debemos agradecer su confianza durante el primer año de nuestra concesión. Nuestro reto para el futuro es seguir siendo la concesión referencia en el segmento premium consiguiendo las más altas cotas de satisfacción de nuestros clientes. Profesionalidad, entusiasmo y voluntad de servicio son los valores de nuestra compañía junto a unas instalaciones con la más avanzada tecnología y una completa oferta de servicios nos permitirá consolidar este ambicioso proyecto.

Conjuga vanguardia tecnológica, racionalidad y sentido práctico



Sostenibilidad medioambiental en una instalación inteligente

La utilización de componentes de climatización inteligentes o el uso de materiales opacos en la fachada de los Audi Terminal son claves que identifican el sello de identidad de la marca.



Vista trasera del Audi Center Madrid Las Rozas con el aparcamiento para clientes situado en el piso superior.

Las necesidades energéticas de los Audi Terminal se han reducido hasta la mínima expresión posible bajo el marco de un espacio arquitectónico que incluso regula de modo autosuficiente su temperatura interior y que únicamente requiere de pequeños -e incluso innecesarios en según qué Audi Terminal-, ajustes manuales para mantener un clima interior placentero y extraordinario si se atiende a la eficiencia energética.

Los componentes de climatización inteligentes, el uso profuso de materiales opacos en la fachada o el abandono en la tendencia industrial de construir lotes de gigantescos ventanales son claves que identifican sin lugar a dudas el sello de identidad Audi.

El Audi Terminal no responde al modelo típico de concesionario con un clásico principio ornamental. Su estructura se concibe como una caja apilable que, de un modo pulcro y eficiente, acomoda cada una de las funciones del concesionario

y permite ofrecer el mejor servicio posible a los clientes.

Cada Audi Terminal, además, es único y debe adaptarse por sí mismo a espacios y contextos arquitectónicos propios para establecer el diálogo perfecto con aquéllos que se sitúan en su alcance visual. Y lo logra por medio de un acercamiento de máxima responsabilidad desde el punto de vista de la sostenibilidad medioambiental y de la arquitectura más innovadora. Buen ejemplo de ello es la concepción de los diferentes sectores que conforman la estructura del Audi Terminal: definidos, nunca dispersos, ubicados bajo una sucesión lógica y responsable, con una estructura de pisos apilada de un modo claro y, sobre todo, vertical.

Logros así hablan por sí mismos del crucial compromiso de Audi con una nueva realidad sostenible, en los tiempos actuales de creciente urbanización y de áreas en permanente construcción expansiva. Con un objetivo y aspiraciones tan

El resultado estético es sencillo, cálido, directo y exacto

ambiciosas, proceso habitual en el desarrollo de todos los productos Audi, el Audi Terminal ha conseguido establecer parámetros hasta ahora desconocidos para una categoría de edificio así. Por descontado, el impacto estético del resultado de los Audi terminal es extraordinariamente sencillo y cálido, directo y exacto: marcan una invitación estética que unifica a la perfección la responsabilidad medioambiental con los retos estratégicos de Audi desde el punto de vista corporativo. Audi formuló en el proyecto sus expectativas para la nueva estructura corporativa: cada terminal debe adaptarse por sí

mismo al espacio y contexto arquitectónico propio así como implementar el diálogo con quienes interaccione y estén en su alcance visual.

Eficiencia en los recursos

Audi también ha enfatizado el compromiso con una innovadora responsabilidad arquitectónica, cultural y medioambiental. Se define el Audi Terminal como una estructura fundamentalmente vertical, cuya fachada alberga un área de superficie bastante más opaca que transparente. Esto supone cuestionar dos características de diseño propias de los concesionarios tradicionales.

Dentro del edificio, los diferentes sectores que conforman el concesionario no están dispersos, sino conformados uno detrás de otro. Consecuentemente, las circunstancias específicas de cada emplazamiento no suponen obstáculo alguno para adaptar una instalación que cuenta con una estructura muy clara.

Un edificio que comunica

Los nuevos Audi Terminal expresan una arquitectura consciente gracias a su diseño vertical, mientras que su máxima flexibilidad permite integrar su estructura en cualquier entorno urbano. Con una ergonomía y una concepción únicas, Audi establece así un nuevo y revolucionario modelo de comunicación con el cliente.

En esencia, ese diálogo entre el cliente y Audi nace de la misma concepción del Audi Terminal -el primero vio la luz en Five Dock (Australia), en febrero de 2008-, que juega en el diseño de la fachada con el parecido de los característicos paneles duplicados de la calandra de los modelos Audi y con el aluminio ligero de la carrocería de sus automóviles.

A ello también contribuye la forma de curva del Audi Terminal, que expresamente dibuja el camino al cliente en el interior, enlaza el espacio de exposición con el exterior gracias a las secciones de cristal despegado y exhibe, uno a uno pero en un todo armónico, los vehículos Audi como si estuvieran dispuestos en una pronunciada y sólida curva.

Los diferentes elementos de diseño que definen el Audi Terminal, la característica interacción de superficies cerradas y transparentes así como la curvatura de las ventanas y el interior en sí mismo sirven para asegurar la identidad propia del edificio y establecen el modelo de comunicación del Audi Terminal.

En abierto contraste con un concesionario convencional, el Audi Terminal no sitúa su alma y su corazón a la vista de todos. En vez de eso, se expone sin transparencia evidente ni exagerado exhibicionismo. El visitante encuentra los vehículos en su estado puro, como si se encontrara en una galería de arte, así como la guía de inspiración a la hora de establecer el nexo de comunicación de los Audi Terminal.

Una apuesta de futuro que nació en 2008



Aguirre, en la colocación de la primera piedra del concesionario.



El Audi Center Madrid Las Rozas, durante su construcción.

Fue en mayo de 2010 cuando, durante un acto al que asistieron numerosas personalidades, la entonces presidenta de la Comunidad de Madrid, Esperanza Aguirre, colocó la primera piedra del Audi Center Madrid Las Rozas, que año y medio más tarde abriría sus puertas.

Los asistentes se acercaron al punto de colocación de la piedra e introdujeron en una urna un ejemplar de los periódicos del día, una lámina con las monedas de curso legal, una memoria USB con los datos técnicos del edificio, un fragmento de la bandera nacional española, otro de la de la Comunidad de Madrid, una bandera de Audi y una insignia del municipio de Las Rozas.

Una apuesta de futuro que había comenzado a fraguarse dos años antes, en 2008, acababa de convertirse en una realidad de la mano de Audi

Retail Madrid, S.A, una nueva marca de concesionario con un concepto revolucionario y un espíritu exclusivo plenamente orientado a transmitir la mejor experiencia Audi a entorno, mercado y clientes.

La consolidación durante el presente 2012 de este ambicioso proyecto ha dado como resultado un nuevo mapa en el sector del automóvil de la Comunidad de Madrid. El total de superficie dedicada a la Marca Audi es de 36.000 m² dividido en tres exposiciones de vehículos nuevos, cuatro centros de vehículos seminuevos, tres servicios oficiales de mecánica Audi y dos servicios de chapa y pintura.

Audi Retail Madrid, S.A., se ha asentado como la concesión líder de ventas de Audi a nivel nacional y más de 19.000 clientes han pasado por sus talleres evaluando el trato y la calidad del servicio de postventa.

AUDI TERMINAL EN EL MUNDO

FIVE DOCK (AUSTRALIA)

El primer Audi Terminal se construyó en Five Dock, Australia. Abierto desde febrero de 2008, resume la extraordinaria flexibilidad y adaptación del plan de desarrollo de las nuevas instalaciones de la firma alemana. Situado en una intersección con un alto nivel de tráfico, la estructura ortogonal del edificio se integra perfectamente con los límites. El Audi Five Dock es un claro ejemplo de integración del edificio en su ámbito urbano.



GINEBRA (SUIZA)

Ubicado en la intersección entre dos carreteras que dirigen al centro de la ciudad y al aeropuerto, el Audi Terminal de Ginebra fue el primer concesionario multifuncional de Europa y cuenta con una galería de exposición en el entresuelo. Todo un ejemplo de la arquitectura eficiente, deportiva, lujosa y respetuosa con el medioambiente que Audi quiere para sus novedosos concesionarios.



TOKIO (JAPÓN)

Localizado en la zona comercial de Ginza, el Audi Terminal de Tokio ha conseguido una clara adaptación al denso desarrollo de la capital nipona basada en el servicio de taller, dos plantas de parking y sala de exposición de vehículos de segunda mano. Un dato importante que se tuvo en cuenta para su construcción fue el uso de tecnología y materiales sismorresistentes.



SIDNEY (AUSTRALIA)

El Audi Terminal de Sidney está situado en una de las avenidas más transitadas de Australia, con alrededor de 45 millones de personas pasando por año, entre la zona central de la urbe y la zona de negocios. Es el mayor de su tipología y por ello es el lugar donde se realizan eventos de prensa, corporativos y privados, además de exposiciones públicas. Es el Audi Terminal más grande construido hasta el momento.

