

# “Nuestro concepto es ofrecer la mejor experiencia Audi a nuestro entorno”

Miguel A. Gallego

*Audi Retail Madrid es una compañía integrada en el grupo Volkswagen Group Retail Spain cuya actividad es la comercialización de productos y servicios de la marca Audi para Madrid y su entorno geográfico.*

*Con fecha 1 de enero de 2011, las concesiones filiales del Grupo Volkswagen en Madrid, Castellana Wagen y Vallehermoso Wagen, unificaron sus actividades correspondientes a la marca Audi constituyéndose Audi Retail Madrid. Esta operación se enmarcó*

*dentro de una serie de medidas que permitieron hacer más competitivas a las concesiones en una situación de crisis económica y especializar a cada sociedad en una marca, lo que ha ayudado a implantar un único modelo de gestión simplificando y mejorando el nivel y la calidad de servicio a nuestros clientes.*

*Alberto Martínez Cepero, director gerente, indica, “En octubre 2011, abrimos Audi Center Madrid Las Rozas, concesionario integrado en Audi Retail Madrid. Esta instalación, muestra del concepto de instalaciones Audi*

*Terminal, es uno de los mayores centros propios de la marca y se ha convertido en una de las más prestigiosas de la misma a nivel mundial”.*

**ARM es líder en ventas de la marca Audi a nivel nacional. Háblenos de sus grandes cifras, o sea, metros cuadrados de instalaciones, centros, trabajadores, clientes, facturación, etc.**

Hemos conseguido mantener una importante demanda de ventas y postventa en una situación muy difícil de mercado. Audi Retail Madrid ha alcanzado en 2014 una cifra record, con una facturación superior a los 90 millones de euros y más de 27.000 clientes han pasado por nuestras instalaciones.

El total de superficie dedicada a la Marca Audi es de 31.000 metros cuadrados con seis centros divididos en tres exposiciones de vehículos nuevos, cuatro centros de vehículos seminuevos, tres servicios oficiales de mecánica Audi y dos servicios de chapa y pintura.

Actualmente, somos un equipo humano de 175 profesionales con una importante cultura de trabajo orientada a la calidad de servicio y con el reto asumido por todos los integrantes de la compañía de seguir siendo una concesión referente en el segmento *premium*.

**¿Cuál es el concepto revolucionario como concesionario, que defienden ustedes y que sus clientes valoran muy positivamente?**

El mercado del automóvil está cambiando muy deprisa, al igual que las expectativas y necesidades que los potenciales compradores tienen en la compra de un vehículo del segmento *premium*. Nuestro concepto es ofrecer un espíritu exclusivo, plenamente





orientado a transmitir la mejor experiencia Audi a nuestro entorno, mercado y clientes

Tenemos como voluntad ofrecer un servicio *premium* con las personas más adecuadas, la mejor atención y en las mejores instalaciones. Todas las diferentes acciones que se han ido acometiendo durante estos años se han dirigido para garantizar el objetivo de gestión prioritario, la satisfacción de nuestros clientes.

**Además de comprar un vehículo en sus concesionarios, también existe la modalidad *renting*. ¿Cómo gestionan este tipo de negocio? ¿En qué porcentaje se demanda?**

Audi Retail Madrid tiene un departamento de flotas especializado en *renting*. Nuestros clientes suelen tener un importante conocimiento financiero y nuestro trabajo es ayudarle a tomar una decisión correcta en función a sus necesidades. Trabajamos con todos los operadores de *renting* del mercado. Esta modalidad va dirigida esencialmente al canal empresas. Tenemos una gestión muy cercana a los decisores de compra con una amplia gama de vehículos de *stock* que supera las 300 unidades y más de 40 vehículos de prueba con todos los modelos, todo ello, sumado a las personas que integran el equipo, nos permite obtener una gran ventaja competitiva. Actualmente, el 40 por ciento de nuestras ventas, unos

1.000 vehículos al año, corresponden a ventas en el canal de *renting*.

**El usuario español valora cada día más el servicio postventa. ¿Qué diferencia en este servicio a un concesionario oficial de otros talleres?**

Nuestro servicio de postventa cuenta con profesionales altamente cualificados y homologados con formación continua en la marca. Además, disponemos de instalaciones con la más alta tecnología para el análisis y diagnóstico de averías. Es importante saber que la seguridad es un componente vital en la conducción y debemos ser rigurosos a quién le cedemos la responsabilidad de reparar nuestro vehículo.

Actualmente, consecuencia de la reducción del parque de automóviles por la caída en ventas de los últimos cinco años, la mejora de la calidad en los productos y la entrada de nuevos actores en la reparación de vehículos, nos ha obligado a ser más competitivos. Nuestros precios se han ajustado a la realidad del mercado vía reducción de costes y hemos realizado una apuesta firme por la calidad. Este equilibrio nos permite asegurar que es rentable acudir al servicio oficial del concesionario.

**¿Qué ha supuesto el reciente lanzamiento del A-3 e-tron, coche eléctrico, para Audi Center Madrid Las Rozas?**

Un reto muy importante con el objetivo de cumplir con las altas expectativas

puestas por los futuros clientes en el nuevo Audi A3 "sportback e-tron" en nuestra instalación de Audi Center Madrid Las Rozas, concesionario único de la zona centro de España para comercializar el primer híbrido enchufable de Audi.

Precisamente, la responsabilidad y el compromiso medioambiental fueron una constante en la construcción de la primera Terminal de Audi en España y conjuga con el espíritu de este nuevo vehículo comprometido con el medioambiente.

En este contexto, la tecnología híbrida enchufable, a pesar de estar en una fase incipiente, se ha convertido en una respuesta alternativa a la movilidad requerida por los usuarios.

**En su exposición de Sor Ángela de la Cruz, en Madrid, tienen la única VIP Showroom preparada para un nuevo concepto de compra. ¿En qué consiste y cómo beneficia a sus clientes?**

Es un concepto innovador de ventas que permite una experiencia única con la marca y el concesionario en una de las mejores localizaciones de Madrid. Nuestra exposición de Sor Ángela de la Cruz ha sido reformada en el último trimestre del año 2014 con el objetivo de unir innovación digital con las fortalezas del clásico concesionario, dando así un importante paso en el futuro de las ventas de Audi, como líder de las marcas Premium en España

Esta exposición permite disfrutar de los modelos de más prestigio de Audi complementado con la Audi VIP Showroom dotada de una innovadora tecnología digital que permite individualizar el coche deseado entre más de un millón de posibilidades. Este configurador (CPL-Customer private Lounges) sólo se puede disfrutar en Berlín y, ahora en Madrid, y permite con tecnologías de proyección de alta calidad presentar ilimitadas posibilidades virtuales de todos los vehículos y opcionales de Audi, fortalecido con un asesoramiento personalizado y un servicio de primera clase.

Audi Retail Madrid tiene la ventaja competitiva en España de tener una instalación única que va a permitir la venta de vehículos Audi colocándola en un nivel superior, conjugando de una manera natural el mundo físico y virtual.

#### ¿Son los Planes PIVE y PIMA beneficiosos para los clientes y concesionarios?

El crecimiento del mercado ha sido apoyado en gran parte por las ayudas que está ofreciendo el Gobierno al sector del automóvil. Estas ayudas deben ser estables en el tiempo con el objetivo de consolidar las cifras de venta actuales y poder estar entre los grandes mercados de Europa. Los planes de ayuda al sector revierten en el PIB y permiten un proceso de renovación del parque acelerado con un efecto muy positivo medio ambiental.

Tenemos la esperanza de la continuidad de estos planes durante 2015 que ayudarán a los concesionarios a mantener un mayor volumen de ventas y permitirán obtener unos resultados mejores que los obtenidos en ejercicios anteriores.

#### Lleva usted desde 1996 en el Grupo Volkswagen. ¿Por qué esa fidelidad?

Soy un privilegiado por trabajar en el Grupo Volkswagen. Me incorporé con 26 años, y tras 19 años trabajando en este Grupo, considero que he hecho realidad muchos de mis sueños profesionales dentro de una organización transparente, justa y con capacidad de hacer equipos de alto compromiso y talento.

Personalmente, he tenido la fortuna de ocupar diferentes posiciones en concesionarios filiales con proyectos muy di-



versos. El entorno de confianza y el apoyo de mis superiores son motivos para mantener la fidelidad en mi empresa.

#### En el año 2011 asumió su actual cargo. ¿Por qué aceptó este desafío y qué grandes objetivos se fijó entonces?

La constitución de Audi Retail Madrid supuso la fusión de dos concesionarios con estrategias empresariales y culturas muy diferentes. Nos embarcamos en esta operación en un momento de grave crisis y con un plan de ajuste muy severo. Adicionalmente, teníamos el reto de la apertura del Audi Center Madrid las Rozas con incorporación de nuevas personas y el desarrollo de un nuevo mercado para nosotros.

El gran objetivo era crear una empresa líder de la marca Audi en Madrid, competitiva y preparada para afrontar los futuros retos de la distribución del automóvil. Afortunadamente, he contado con el talento y el compromiso de unos excelentes colaboradores que han permitido alcanzar los objetivos marcados.

#### ¿Qué balance hace del año 2014 para ARM?

Hemos cerrado un año con resultados muy positivos. La buena acogida de los vehículos de alta gama nos ha dado una situación muy favorable, con Audi como líder indiscutible en el mercado *premium*. Particularmente, Audi Retail Madrid ha tenido un gran comportamiento comercial vendiendo un tercio

del total de las ventas de Audi en Madrid.

Nuestros ingresos han aumentado un 10 por ciento respecto al año anterior y hemos tenido resultados muy positivos en la venta de recambios y en la actividad de taller.

Otro aspecto fundamental han sido los excelentes resultados cualitativos que miden la satisfacción de nuestros clientes, aspecto estratégico para garantizar la fidelidad en nuestra empresa.

#### ¿Cómo cree que se va a comportar su sector en 2015? ¿Y en cuanto a Audi Retail Madrid?

Mi opinión es positiva basada en la situación macroeconómica de España, el aumento del consumo interno y el aumento de la confianza de los consumidores. Las previsiones del mercado del automóvil son favorables y la situación de fortaleza de Audi en España se verá ampliada con el lanzamiento de nuevos modelos.

Audi Retail Madrid se enfrenta a un año de desafíos en el cual debemos aprovechar el crecimiento del mercado, mejorar nuestra cuota de mercado en Madrid y alcanzar los retos cualitativos con la mejora de la satisfacción y fidelidad de los clientes a nuestras concesiones.

Por supuesto, estoy absolutamente convencido de alcanzar un nuevo año de éxitos al contar con el incomparable equipo humano de Audi Retail Madrid ■