

Boletín de prensa

Deloitte identifica que el servicio puede impulsar las ventas y los resultados operativos del sector automotriz

- Las operaciones de servicio y la comercialización de autopartes pueden ser hasta 50 por ciento más rentables que la venta de autos. Sin embargo, las armadoras no están aprovechando del todo estas ventajas.

México, D.F., a 10 de septiembre, 2009.- Las empresas automotrices han estado bajo una gran presión durante toda la crisis económica para encontrar formas de incrementar sus ingresos y reducir el impacto de la desaceleración global. Tan solo el día de ayer, se publicaron cifras que indican que simplemente en el mes de agosto de este año, la comercialización de vehículos en Mexico tuvo una caída de 31.6% con respecto al mismo mes del año anterior, lo que da un desplome acumulado en lo que va de este 2009 de más del 31%. Estos resultados, dejan clara la necesidad de generar alternativas de crecimiento que permitan contrarrestar los efectos de la crisis actual.

El estudio de Deloitte *“Damas y caballeros, enciendan sus motores de servicio: Compitiendo por la excelencia en el servicio de la industria automotriz”*, muestra que tanto el servicio como las autopartes son operaciones que se caracterizan por ser más resistentes en un clima de incertidumbre económica ya que dan ganancias que llegan, en promedio, a más del 50 por ciento que lo que generan otras áreas del negocio automotriz.

“En estos tiempos difíciles, cada vez más los consumidores se la piensan dos veces antes de comprarse un auto nuevo. En cambio, estos mismos consumidores están extendiendo la vida de su vehículo actual a través del servicio y el mantenimiento regular del mismo”, dijo Gabriel Renero, Socio líder de la industria de Manufactura en Deloitte México. “Esto representa una verdadera oportunidad para el sector de manufactura de refacciones originales, así como para las compañías productoras y los distribuidores automotrices de tal forma que utilicen la coyuntura actual para moderar la volatilidad en la venta de nuevos vehículos e impulsar los ingresos en sus negocios”.

Las automotrices están fallando en aprovechar la oportunidad

Deloitte estima que las operaciones de servicio y autopartes contribuyen en promedio en un 36 por ciento de los ingresos de las empresas manufactureras automotrices que participaron en su estudio global. Aún así, la mayoría de las empresas tiene mucho por hacer antes de cosechar el inmenso potencial que ofrecen las ventas por servicio y autopartes en clientes actuales (“cautivos”) y potenciales.

“Además de la gran oportunidad y el impacto positivo en ventas y utilidades, las empresas que pongan énfasis en trabajar para mejorar sus operaciones de servicio y autopartes podrán además obtener una reducción significativa de sus costos actuales y mejorar la lealtad entre sus clientes”, explicó Renero.

Falta de información e inversión en gente obstaculiza la efectividad de de la estrategia y de las operaciones en el área de servicio

Fueron pocas las empresas automotrices participantes en el estudio global de Deloitte que indicaron que tenían una amplia visión de la rentabilidad del servicio (22 por ciento), de la rentabilidad del negocio de autopartes (38 por ciento), de la rentabilidad de sus canales de ventas (16 por ciento) y de las métricas de crecimiento de participación de mercado (9 por ciento). Asimismo, un número grande de empresas consideran tener un bajo nivel en la exactitud de sus pronósticos de demanda de autopartes, lo que sugiere problemas importantes para administrar efectivamente la demanda y sus inventarios. A manera de ejemplo, para la cuarta parte de las empresas incluidas en el estudio de Deloitte, la exactitud media de sus pronósticos de demanda de autopartes fue menor al 30 por ciento. Asimismo, contar con los recursos humanos adecuados es un reto adicional para los distribuidores automotrices ya que varios de ellos invierten hasta 10 veces más en su personal de ventas que en su personal de servicio.

Piezas perdidas y servicio lento; una gran barrera

Otro hallazgo del estudio de Deloitte es que los fabricantes de equipo original no están entregando sus autopartes en tiempo, factor clave para el éxito del negocio de servicio. Sólo una cuarta parte de las automotrices estudiadas entregan sus piezas en tiempo un 96 por ciento de las veces, y sólo una cuarta parte dice que más del 95 por ciento de sus órdenes de servicio son resueltas y cerradas en la primera visita.

La ejecución es la diferencia

“No es suficiente con solamente elevar el tema de las operaciones de servicio y autopartes en la agenda corporativa de las empresas automotrices”, agregó Renero. “Lo que hace la diferencia es cómo las empresas ejecutan su plan. Hay mucho en juego que puede impactar en la percepción de los consumidores si las operaciones de servicio y la disponibilidad de autopartes o refacciones no se manejan de acuerdo a las expectativas que estos tienen.”

De todas formas, hay razones para ser optimistas: “las empresas automotrices se están dando cuenta lentamente que requieren centrarse en el negocio del servicio si quieren sobrevivir, particularmente en estos tiempos difíciles. El manejo sin respuesta de las quejas de los clientes, el manejo ineficiente de las garantías, así como del servicio reactivo, lento y caro puede significar la lenta (y a veces no tan lenta) muerte de una marca, por lo que las empresas están reaccionando a esta amenaza”, concluyó Gabriel Renero.

Para revisar el estudio, visite:

www.deloitte.com/mx/manufactura

Sobre el estudio:

El estudio global de análisis comparativo de administración de servicio y autopartes, incluye datos al 2008 de 39 de las empresas automotrices y de vehículos comerciales más grandes del mundo. Se centra en los retos y las oportunidades para construir y mantener un crecimiento de rentabilidad sustentable a través de la excelencia en la administración de servicio y las autopartes. Los ingresos totales corporativos de las empresas participantes exceden los \$900 mil millones de dólares americanos, y sus matrices se sitúan en Europa (64 por ciento), Norteamérica (33 por ciento) y Asia (3 por ciento).

Contacto:

Patricia Ramírez Valdivia

Gerente Comunicación Institucional y

Relaciones Públicas

Teléfono: +52 (55) 5080 6891

pramirezvaldivia@deloittemx.com

Ana Robles

Comunicación Institucional y Relaciones

Públicas

Teléfono: +52 (55) 5080 60 00 ext. 8474

anrobles@deloittemx.com

Limitación de responsabilidad

Este material y la información aquí incluida es proporcionada por Deloitte Touche Tohmatsu con el fin de mostrar un aspecto general sobre uno o varios temas en particular, y no son un tratamiento exhaustivo sobre el(los) mismo(s).

Por lo tanto, la información presentada no sustituye a la asesoría o a nuestros servicios profesionales en materia contable, fiscal, legal, financiera, de consultoría o de otro tipo. No es recomendable considerar esta información como la única base para cualquier resolución que pudiese afectarle a usted o a su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o acción que pudiese afectar a sus finanzas personales o a su empresa debe consultar a un asesor profesional.

Este material y la información incluida se proporcionan sin interpretación alguna. Deloitte Touche Tohmatsu no hace ninguna declaración ni otorga garantía alguna, de manera expresa o implícita, sobre el mismo y la información proporcionada. Sin limitar lo anterior, Deloitte Touche Tohmatsu no garantiza que el material o el contenido estén libres de error o que cumplan con criterios particulares de desempeño o calidad. Deloitte Touche Tohmatsu renuncia expresamente a cualesquier garantías implícitas, incluidas de manera enunciativa mas no limitativa, garantías de comercialización, propiedad, adecuación para un propósito en particular, no infracción, compatibilidad, seguridad y exactitud.

Al utilizar este material y la información aquí incluida lo hace bajo su propio riesgo y asume completa responsabilidad sobre las consecuencias que pudieran derivar por el uso de los mismos. Deloitte Touche Tohmatsu no se responsabiliza por daños especiales, indirectos, incidentales, derivados, punitivos o cualesquier otros deterioros resultantes de una acción de contrato, estatuto, extracontractual (incluyendo, sin limitación, negligencia) o de otro tipo, relacionados con el uso de este material o de la información proporcionada. Si alguna parte de lo anterior no es completamente ejecutoria, la parte remanente seguirá siendo aplicable.

deloitte.com/mx

Esta publicación es para uso exclusivo de clientes y personal de la firma.

Se prohíbe su distribución, copia y/o reproducción total o parcial sin previa autorización por escrito.

© 2009 Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. Todos los derechos reservados.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu –asociación suiza– y a su red de firmas miembro, cada una como una entidad única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu y sus firmas miembro.

Aguascalientes

Universidad 1001, piso 12-1, Bosques del Prado
20127 Aguascalientes, Ags.
Tel: +52 (449) 910 8600, Fax: +52 (449) 910 8601

Cancún

Avenida Tulum 269, PH-3, SM 15-A, M 3, lote 2-03
77500 Cancún, Q. Roo
Tel: +52 (998) 892 3675, Fax: +52 (998) 892 3679

Celaya

Edificio Deloitte, pisos 1 y 2, Blvd. A. López Mateos 1206 Ote.,
Colonia Las Insurgentes
38080 Celaya, Gto.
Tel: +52 (461) 159 5300, Fax: +52 (461) 159 5333

Chihuahua

Centro Ejecutivo Punto Alto II
Av. Valle Escondido 5500, Fracc. Des. El Saucito E-2, piso 1,
31125 Chihuahua, Chih.
Tel: +52 (614) 180 1100, Fax: +52 (614) 180 1110

Ciudad Juárez

Paseo de la Victoria 3751, piso 2, Colonia Partido Senecú
32540 Ciudad Juárez, Chih.
Tel: +52 (656) 688 6500, Fax: +52 (656) 688 6536

Culiacán

Independencia 833 Sur, local B-6, Colonia Centro Sinaloa
80129 Culiacán, Sin.
Tel: +52 (667) 761 4339, Fax: +52 (667) 761 4338

Guadalajara

Avenida Américas 1685, piso 10, Colonia Jardines Providencia
44638 Guadalajara, Jal.
Tel: +52 (33) 3669 0404, Fax: +52 (33) 3669 0469

Hermosillo

Francisco Eusebio Kino 309-9, Colonia Country Club
83010 Hermosillo, Son.
Tel: +52 (662) 109 1400, Fax: +52 (662) 109 1414

León

Paseo de los Insurgentes 303, piso 1, Colonia Los Paraísos
37320 León, Gto.
Tel: +52 (477) 214 1400, Fax: +52 (477) 214 1405

Mazatlán

Avenida Camarón Sábalo 133, Fraccionamiento Lomas de
Mazatlán
82110 Mazatlán, Sin.
Tel: +52 (669) 989 2100, Fax: +52 (669) 989 2120

Mexicali

Calzada Justo Sierra 1101-A, Fraccionamiento Los Pinos
21230 Mexicali, B.C.
Tel: +52 (686) 905 5200, Fax: +52 (686) 905 5231

México, D.F.

Paseo de la Reforma 505, piso 28, Colonia Cuauhtémoc
06500 México, D.F.
Tel: +52 (55) 5080 6000, Fax: +52 (55) 5080 6001

Monclova

San Buenaventura 505, Colonia Los Pinos
25720 Monclova, Coah.
Tel: +52 (866) 635 0075, Fax: +52 (866) 635 1761

Monterrey

Lázaro Cárdenas 2321 Poniente, PB, Residencial San Agustín
66260 Garza García, N.L.
Tel: +52 (81) 8133 7300, Fax: +52 (81) 8133 7383

Nogales

Apartado Postal 384-2
Sucursal de Correos "A"
84081 Nogales, Son.
Tel: +52 (631) 320 1673, Fax: +52 (631) 320 1673

Puebla

Edificio Deloitte, vía Atlxcayotl 5506, piso 5, Zona Angelópolis
72190 Puebla, Pue.
Tel: +52 (222) 303 1000, Fax: +52 (222) 303 1001

Querétaro

Avenida Tecnológico 100-901, Colonia San Ángel
76030 Querétaro, Qro.
Tel: +52 (442) 238 2900, Fax: +52 (442) 238 2975, 238 2968

Reynosa

Carr. Monterrey-Reynosa 210-B, PA
Fracc. Portal San Miguel
88730 Reynosa, Tamps.
Tel: +52 (899) 921 2460, Fax: +52 (899) 921 2462

San Luis Potosí

Carranza 2076-22, piso 2, Colonia Polanco
78220 San Luis Potosí, S.L.P.
Tel: +52 (444) 811 8889, Fax: +52 (444) 811 8922

Tijuana

Agua Caliente 4558, piso 1, Colonia Aviación
22420 Tijuana, B.C.
Tel: +52 (664) 622 7878, Fax: +52 (664) 681 7813

Torreón

Independencia 1819-B Oriente, Colonia San Isidro
27100 Torreón, Coah.
Tel: +52 (871) 747 4400, Fax: +52 (871) 747 4409