

Con énfasis en el diagnóstico y velocidad de respuesta

NICOLAS HEUFEMANN

Renault Trucks capacitó a técnicos chilenos en Salfa

Salfa, con más de 86 años en el mercado automotriz, ha capacitado en Chile a ocho de sus técnicos en la tecnología avanzada EDR (Experto en Diagnóstico y Reparación) de Renault Trucks. Durante cuatro semanas, estos especialistas recibieron formación directamente en el país, marcando un cambio en el enfoque habitual, ya que anteriormente la capacitación se realizaba en Europa.

Leandro González, gerente de la División Post Venta de Servicio Pesado en Salfa, explicó las razones detrás de este cambio: "Dado que Salfa tiene cobertura a nivel nacional, con 18 sucursales especializadas para grandes seriadados, era más eficiente que el equipo de Renault Trucks viniera a Chile para realizar las capacitaciones. Esto nos permitió aprovechar el equipamiento de nuestra sucursal matriz, lo que facilitó el proceso al contar con los materiales y recursos necesarios a la mano".

Uno de los puntos clave de esta formación fue el enfoque en la mejora del diagnóstico y la rapidez en la reparación de los camiones. La tecnología EDR facilita la identificación de posibles fallas antes de que causen problemas mayores, algo que puede ser determinante en industrias como la minería o el transporte de carga pesada, donde los tiempos de inactividad representan un alto costo. "Mejoramos la precisión en la medición y diagnóstico, lo



Leandro González es gerente de división en Salfa.

RICHARD SALGADO

que nos permite identificar posibles fallas en nuestras gamas T, C y K con anticipación", señaló el gerente.

Además de los beneficios para los clientes, esta formación representa un avance significativo para los técnicos de Salfa, quienes constantemente se certifican y actualizan sus conocimientos en línea con los estándares de los fabricantes. Esta certificación refuerza el compromiso de la empresa con la formación continua y el desarrollo profesional de su equipo. "Con este tipo de instancias, aseguramos seguir profesionalizando nuestro equipo de trabajo. El éxito y la continuidad de los servicios que prestamos dependen de estar a la vanguardia en los conocimientos técnicos", agregó González.

La decisión de realizar la capacitación en Chile también estuvo influenciada por el análisis de las atenciones anuales que reciben las sucursales de Salfa en las regiones del norte del país, donde el sector minero requiere un servicio técnico especializado y ágil. En estas áreas, donde los camiones enfrentan condiciones extremas de trabajo, la posibilidad de realizar diagnósticos rápidos y precisos es fundamental para evitar interrupciones prolongadas.

Incluso, el proceso de selección de los ocho técnicos que participaron en la capacitación fue exhaustivo. Renault Trucks realizó una evaluación técnica para preseleccionar a los candidatos más calificados, mientras que Salfa hizo su propia preselección basada en la trayectoria y experiencia de los técnicos en el manejo de la marca. "Nos aseguramos de que los participantes seleccionados no solo tengan las competencias técnicas necesarias, sino también un profundo entendimiento de los estándares de calidad y servicio que exigimos", explicó el gerente.

Otro de los beneficios de esta formación es la capacidad de ofrecer un servicio postventa optimizado, que no solo mejora la satisfacción de los clientes actuales, sino que también refuerza la reputación de Salfa en el mercado. González destacó que este enfoque puede tener un impacto directo en el crecimiento de la empresa. "Fortalecer nuestra posición al ofrecer un nivel de especialización técnica superior nos permitirá diferenciarnos de la competencia y atraer nuevos clientes que valoran un servicio altamente calificado", afirmó. 