

Debido a la incorporación de nuevos clientes colectivos y al incremento del número de socios en 2015

El RACE supera el millón de servicios de asistencia

- El pasado 14 de diciembre, el RACE alcanzó su expediente de asistencia un millón, lo que supone una media de dos por minuto.
- Un socio que se equivocó de combustible al repostar, y al que se le resolvió el problema en la misma gasolinera, fue el caso un millón.
- Las ayudas a los socios y clientes han sido como consecuencias de problemas mecánicos, asistencias de viaje o expedientes jurídicos, como sanciones.
- Una auditoría independiente señala que el RACE multiplica por tres las reparaciones in situ que permiten continuar con el viaje.
- Según este informe, el servicio de asistencia cuenta con una plantilla de mecánicos con unos conocimientos muy superiores a la media del mercado.

Madrid, 17 de diciembre de 2015. El Real Automóvil Club de España (RACE) ha superado el millón de asistencias a socios y clientes. Entre estos expedientes se sitúan las mecánicas, con la intervención de grúas y talleres móviles; asistencia en viaje, incluyendo cuestiones médicas o de pérdida de equipaje; y las jurídicas, ayudando a los socios en las cuestiones legales como multas o pérdida de los puntos del carné de conducir. Además, una auditoría independiente ha publicado los datos de su informe de asistencia, donde se muestra como, con respecto a la media, el RACE multiplica por tres los casos en los que se consigue reparar la avería en el lugar donde se produce, con una flota de coches taller seis veces por encima del resto de empresas de asistencia.

El 2015 será un año de buenas cifras para el RACE. Junto a los excelentes resultados en la captación de nuevos socios y clientes, se le suma ahora un nuevo hito: hemos superado el millón de asistencias en las que se nos ha solicitado nuestros servicios. Un millón de casos en los que los conductores han necesitado la ayuda del RACE, ya sea para una asistencia en carretera por un problema con su vehículo, o de viaje (solo o con su familia), o simplemente por la notificación de una multa.

Por meses, en julio y agosto se superaron los 100.000 casos de asistencia, dado el aumento de la movilidad. También en este sentido, y tal y como RACE ha venido alertando durante todo el año, hemos analizado los casos que han provocado un fallo mecánico, detectando un aumento de las averías, provocadas por un parque automovilístico antiguo con una clara falta de mantenimiento. La mejora de la economía hace que se incrementen los desplazamientos, aumentando así el riesgo de percance.

De viaje, el RACE también ha ayudado a sus socios y clientes en los problemas médicos que les han surgido en países como los Estados Unidos, en Francia, Ecuador, Colombia o

Tailandia (por orden según el número de asistencias). Hasta noviembre 2015, el equipo médico del departamento de operaciones de asistencia había atendido 4.300 asistencias sanitarias, trasladando a más de 780 pacientes en medios medicalizados, como aviones especiales enviados para traer a España a socios desde Rumanía, Finlandia o Tailandia.

¿Quién ha superado la cifra histórica de un millón de asistencia? Este expediente es un ejemplo “tipo” del trabajo que diariamente desarrolla la plataforma del RACE para ayudar a los conductores. Un socio con la modalidad RACE Unlimited contratada llamó a la central de asistencia del RACE el pasado día 12 de diciembre a las 19 horas por un problema en su coche desde una estación de servicio en Madrid. La causa de la avería era que el socio se había equivocado al repostar, echando gasolina en lugar de gasoil. A través del servicio técnico de automoción (STA) del RACE, le explicaron cómo actuar (no mover el coche, ni meter la llave en el encendido para no activar el circuito, e informar a los operarios de la gasolinera para señalar la avería) mientras se le enviaba un Coche Taller RACE 10, que le extrajo el combustible equivocado y le solucionó el problema en la misma gasolinera.

MÁS EXPEDIENTES Y BUENOS RESULTADOS EN LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD

El RACE se somete periódicamente a las auditorías independientes de asistencia, evaluando cuestiones como calidad en el servicio, el tiempo de llegada al lugar del incidente, la formación de los técnicos o el parque de vehículos de asistencia, en comparación con el resto del sector.

¿El aumento de los expedientes ha supuesto una pérdida en la calidad del servicio? No, y prueba de ello es que en la última auditoría independiente, con el RACE el conductor tendrá tres veces más probabilidades de que se le repare el vehículo en el lugar de la avería frente a la media del sector. En parte es por el hecho de que en el Club tenemos seis veces más vehículos taller que la media del sector, en un intento de solucionar los problemas para que el socio o cliente pueda continuar la marcha con el mínimo perjuicio, evitando pérdidas de tiempo y molestias innecesarias. En el RACE somos los que más intentamos reparar *in situ* (casi el doble que la media), y desde luego los que más lo conseguimos (tres veces por encima de la media).

Otra de las cuestiones analizadas en el informe independiente es la formación de los técnicos, lo que permite mejoras en la calidad del servicio y en las soluciones planteadas para resolver el problema. También en este capítulo, los técnicos de asistencia del RACE son los que acreditan tener los conocimientos altos o más altos del sector, con 10 puntos por encima de la media (un 88,3% frente a 78,4% del sector).

Más información

Real Automóvil Club de España - RACE
 Departamento de Comunicación
 Tel. 91 594 77 02 | comunicacion@race.es

Síguenos en:     