

## **DESGRABACIÓN**

### **BRIAN KELLY**

### **GERMÁN SIRVENT**

Muy buenas tardes a todos, mi nombre es Germán Sirvent, soy piloto de automovilismo argentino, estoy acá con Hugo Domé, Director de IKE Asistencia y con Brian Kelly, Director de RS4 neumáticos.

Le voy a dar el pie primero a Brian que va a contar un poco sobre sus funciones en RS4, después les voy a dar una pequeña charla de seguridad vial para que conozcan un par de cosas sobre neumáticos y sobre otras cosas que a veces hacen adentro de los vehículos, que son errores comunes y frecuentes que hay que solucionar y mejorar.

Después va a cerrar Hugo contando un poco sobre IKE Asistencia y las soluciones que ellos brindan en el mercado. Le damos el pie a Brian para que comience con su exposición.

### **BRIAN KELLY**

Buenas tardes a todos, muchas gracias por concurrir, provengo del mercado asegurador donde trabajé 15 años y agradeciéndole porque es un mercado muy lindo y lo que apunta RS4, básicamente cuando me desvinculo, fuí subgerente en Nación Seguros y en la parte comercial y también trabajé en Liberty, hoy es Integrity.

En ese momento estaba mi hermano en RS4 en la sucursal en zona norte y yo quise darle otra visión a lo que es la venta de cubiertas y me aboqué al mercado asegurador. ¿Por qué digo esto? Porque estuve de su lado y entiendo las problemáticas, las deficiencias, las demoras en los tiempos de respuesta.

Lo primero que hice fue reunir todo el personal y les expliqué que la rueda de un productor, un organizador o un broker, no es lo mismo que una rueda que viene a comprar alguien de la calle. Porque atrás hay un cliente integral, está una compañía y requiere otro tipo de atención y trato.

A lo largo de estos 5-6 años en la empresa, hemos codificado 37 compañías de seguros y tenemos actualmente 7 personas cotizando.

Atendemos 3 tipos de segmentos, lo que es media y baja gama, creamos un departamento exclusivo alta gama y un departamento de pesados, semi-remolques, ruedas para camiones.

Tenemos una flota de 6 camionetas totalmente identificadas con nuestro logo y equipadas y queremos focalizar es que ustedes tienen que tener el tiempo en vender, no ver si la rueda que le robaron al asegurado tiene Michelin, Pirelli, Goodyear, tiene 5 rayos dobles, estar media hora colgado en el teléfono con alguna gomería, queremos hacerles ahorrar algo que no se recupera, es el tiempo, sumado a servicio. Porque ese tiempo que ustedes están perdiendo a lo mejor pueden estar vendiendo una caución, una póliza RC, una flota o lo que sea.

Básicamente en RS4 trabajamos de la siguiente manera, contestamos los correos durante los 10 minutos, máximo 20 de recibida la consulta, una vez que le confirmamos el stock, porque trabajamos viendo la mercadería.

Una vez que ubicamos la mercadería con nuestra red de concesionarios oficiales, porque trabajamos todo el tema llantas con concesionarias de primera línea, le pedimos solamente un teléfono al asegurado y se despreocupan del tema.

A partir de ahí RS4 combina el envío a domicilio, la rueda va armada, balanceada y se coloca. El radio que abarcan las camionetas comprende: Luján, Zárate, La Plata y CABA.

Cuando eso excede, porque nos ha tocado casos que a veces en el interior, tienen algún asegurado en el interior, trabajamos con un colega que importa y podemos enviarla a través de Via Cargo, Terminal a Terminal o puerta a puerta según la necesidad y urgencia del asegurado.

Voy a contar la misma anécdota, una vez nos llamó la gente de Triumph, nos consultó precio y enviamos la rueda y a partir de ahí no dejaron de trabajar con RS4; nosotros estamos en San Isidro y ellos en Mendoza.

También somos muy exigentes con el seguimiento del siniestro, lo seguimos constantemente, informando al productor, al broker, al asesor de seguros como está el siniestro y si hay alguna complicación queremos darle soluciones rápidas, eficientes, por algo se llama fast track.

El asegurado no puede estar esperando 3 días a que le entreguen una rueda, es una locura. La velocidad, la atención y el buen servicio es lo que prevalece.

Como siempre digo, la llanta de Gol o de un Jeep Wrangler la pueden encontrar en cualquier gomería, si esa gomería tarda 5 días en contestar, o no responde, pueden llegar a perder la póliza.

Muchas veces pasa que la mercadería está faltante en la concesionaria y lo que hacemos es prestar mercadería bajo nuestra responsabilidad.

Vuelvo a reiterar, la entrega a domicilio, o a ver si tienen algún problema con algún desgaste, nosotros tenemos una mentalidad comercial de trabajar a largo plazo. Ha habido casos que las compañías aplican desgaste con justa razón o no, y me han llamado los productores o la compañía misma.

Siempre pagué el seguro, aplicamos 50% de desgaste y depende el cliente, porque entiendo que el cliente es el cliente.

Hemos absorbido nosotros el desgaste, hemos dejamos un auto en base, generalmente también dejamos un auto en base por si nos llaman en ese mismo momento.

Nos ha tocado casos por ejemplo, que ha habido un auto tirado en vía pública con 2 ruedas menos. Salimos y armamos las 2 ruedas, el auto que estaba de guardia salió con el chofer, las colocó, y después le dijimos al conductor que tramitara la orden cuando pueda. Por eso apunto mucho lo que es el servicio y el conocer el otro lado del mostrador.

Armamos una división por fuera de lo que es seguros, que también les puede llegar a interesar y también el mantenimiento de flotas.

Sucursal San Isidro es un local que cuenta con 900 m<sup>2</sup>, sala de reuniones, un call center propio. Tenemos: alineación y balanceo, venta de neumáticos, de llantas, realizamos frenos, tren delantero, suspensión y acabamos de incorporar un lubricentro.

Todos con productos originales porque cuando hay que hacer un cambio de aceite, filtro de un Ford Focus, llamamos a la concesionaria y en vez de encargar las llantas encargamos los filtros y el aceite que usa ese auto.

También tenemos baterías para el caso de los robos, trabajamos la marca original y lo que es la marca alternativa como Moura, eso lo decide el asegurado o a veces la compañía.

Siempre vas a encontrar una mano extendida que te va ayudar, porque estuve del otro lado y hoy nadie puede darse el lujo de perder un cliente, la verdad que funciona muy bien, sirve mucho, sobre todo la entrega a domicilio.

Tenemos encargados con más de 10 años en el rubro, uno en mantenimiento de flotas empresas, otro en las unidades de mucho porte, otro en alta gama y otro en lo que es el auto más cotidiano.

Próximamente estamos abriendo una sucursal con todos estos servicios en Castro Barros 411, Boedo, para seguir dando soluciones y apoyando a este mercado del que formé parte y de alguna manera sigo formando parte.

Nací y me crié con la palabra póliza, siniestro, endoso, combine, IBNR, por eso les quiero agradecer a todos de alguna forma a lo que trabajan con nosotros y a los que no los invito a que nos conozcan y a los que trabajan agradecerles porque sin ustedes, sin su apoyo diario no seríamos nada. A veces cuando recibo un mail de felicitaciones es una cosa increíble y después digo vamos por el buen camino.

Estas son algunas de las empresas que hacemos el mantenimiento de flotas: Coca Cola, Arcos Dorados, Tetra Pack, Avon, IBM. Los sábados abrimos de 9 a 3, hemos sacado ruedas en remise para no dejar a un asegurado sin auto el fin de semana porque le habían robado dos ruedas.

Pueden contar con RS4 para lo que necesiten, es su casa. Los que ya trabajan muchas gracias y los que no, los invito a sumarse a la experiencia, les puedo asegurar que van a encontrar muy buena atención, servicio, calidad y soluciones a los problemas porque todos los días van surgiendo cosas nuevas.

Aunque les parezca mentira y digan que puede pasar con una cubierta, con una rueda, siempre hay alguna cosa nueva que se va generando y el hecho de estar trabajando con 37 aseguradoras, quiere decir que también algo bien habremos hecho.

Una anécdota más, hemos abierto el local para entregar una rueda un 25 de diciembre a la noche, llamó un cliente desesperado que se iba de vacaciones, y desde Palermo, donde vivo, fuimos a la gomería, abrimos, entregamos la rueda y se la colocamos.

Esta es nuestra forma de trabajar, somos un poco adictos al trabajo y al servicio sobre todo. A mí me enseñaron que el servicio es lo que te puede diferenciar de lo demás.

Ruedas hay en todos lados, ustedes mismos, pólizas hay en todos lados, como cuando trabajaba del otro lado, digo ¿qué querés una póliza o un seguro? Hay una gran diferencia, una póliza es entregar un papel, un seguro es asesorarlo.

Bueno, les agradezco mucho, sinceramente estamos en pos de crecimiento y no podríamos hacerlo sin ustedes, este mercado tan querido y con gente tan linda y tan noble como ejerce su profesión.

En lo que necesiten, cuenten siempre con RS4. Gracias.