

Concepto Bosch Car Service

Una red de talleres multimarca de excelencia



Bosch Car Service
El concepto que
convierte a los
buenos talleres en
los mejores.

¡Más clientes, mayor
nivel de conocimiento,
más rentabilidad!

Le damos la bienvenida a la red de talleres más sólida a nivel mundial, aproveche todas las ventajas de tener a Bosch como socio.

¡Bienvenido!

El futuro es Bosch Car Service.

Bosch.
La garantía de una marca con experiencia
y reconocida a nivel global.

Hace más de 100 años que **Bosch** es una marca innovadora y líder en el desarrollo y fabricación de piezas y sistemas para el automóvil desde su diseño en las líneas de montaje de los diferentes fabricantes de automóviles.

En el contexto del mercado de piezas de recambio de automoción **Bosch** pone a disposición, además de una variada gama de piezas de sustitución, un amplio y completo conjunto de soluciones dirigidas a talleres de mantenimiento y reparación multimarca, como equipos de diagnóstico y de pruebas, herramientas digitales, formación, información y soporte técnico, entre otros.

Este dominio integral en varias vertientes del mercado de piezas de recambio de automoción sitúa a **Bosch** en una posición de excelencia para mantener la más prestigiosa red de talleres del mundo, la red **Bosch Car Service** que reúne, actualmente, a más de 15.000 talleres distribuidos por 150 países.

Efectivamente, el trabajo de un taller con éxito implica el acceso a un amplio y adecuado conjunto de información y herramientas de trabajo, permanentemente actualizadas, además de exigir una gestión eficiente, para lo que son esenciales determinadas competencias y metodologías de trabajo, capaces de traducirse en calidad a los ojos de los clientes y de fidelizarlos.

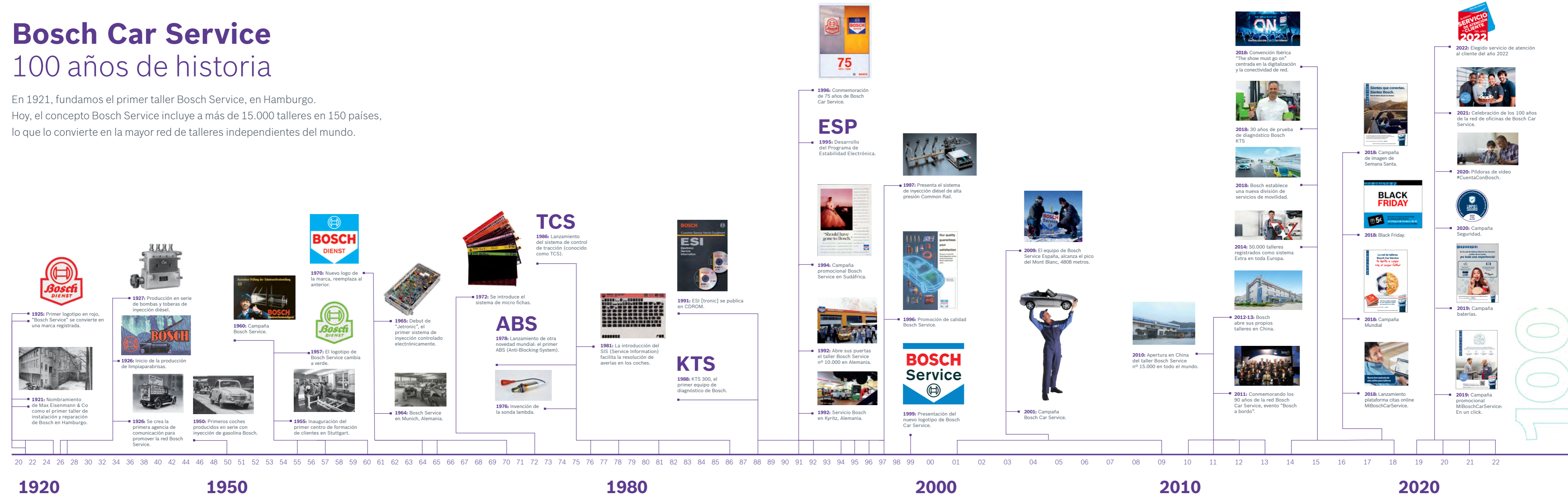
En un contexto de constante evolución tecnológica y de una creciente competitividad, pertenecer a una red fuerte y competente, tal y como propone **Bosch**, a través de la implantación del concepto **Bosch Car Service**, tiene el objetivo de ofrecer a su taller un apoyo multidisciplinar que le permitirá alcanzar un rendimiento de excelencia en los distintos niveles que implica la gestión del negocio, preparándolo para satisfacer mejor sus objetivos y fortalecer su posición competitiva.

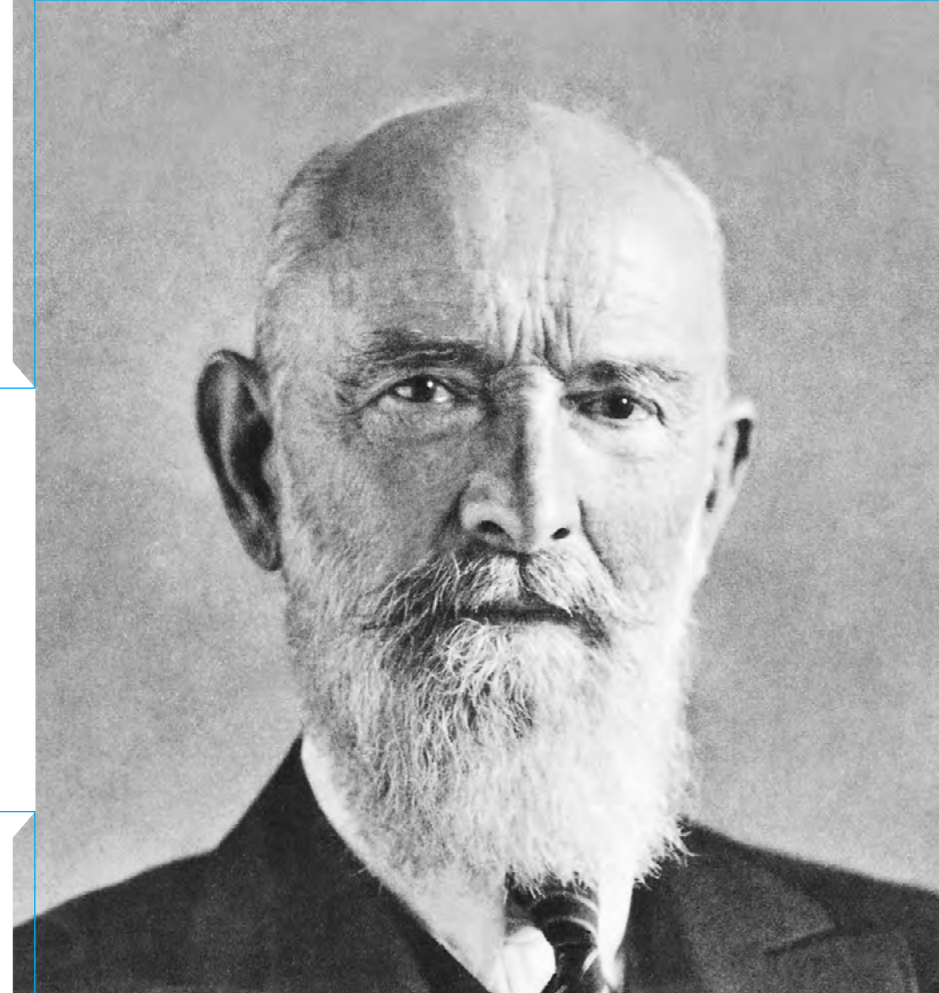
¡**Bosch** se esfuerza por alcanzar una colaboración participativa y duradera con su taller para que juntos alcancemos el éxito!

Bosch Car Service

100 años de historia

En 1921, fundamos el primer taller Bosch Service, en Hamburgo.
Hoy, el concepto Bosch Service incluye a más de 15.000 talleres en 150 países, lo que lo convierte en la mayor red de talleres independientes del mundo.





«A largo plazo, un enfoque honesto y justo a la hora de hacer negocios va a ser siempre lo más rentable»

ROBERT BOSCH, 1921

Una marca con fuertes valores

Nuestros valores reflejan lo que somos, cómo trabajamos y nuestra forma de relacionarnos con nuestros socios empresariales.

1. Orientación al futuro y resultados

Nuestras acciones están orientadas a los resultados. Esto nos permite garantizar nuestro futuro y crear una base sólida para las iniciativas sociales de la empresa y de la Fundación.

2. Responsabilidad y sostenibilidad

Actuamos de forma prudente y responsable en beneficio de la sociedad y del medio ambiente.

3. Iniciativa y determinación

Actuamos por iniciativa propia, con responsabilidad empresarial, y luchamos por nuestros objetivos con determinación.

4. Transparencia y confianza

Comunicamos los asuntos importantes sobre la empresa en el momento adecuado y con transparencia. Esta es la base para una relación de confianza.

5. Igualdad

Tratamos de forma justa a nuestros compañeros y socios empresariales, y entendemos la igualdad como base de nuestro éxito empresarial.

6. Fiabilidad, credibilidad, legalidad

Solo prometemos lo que podemos cumplir. Asumimos nuestros compromisos y desarrollamos nuestras actividades siempre de conformidad con la ley.

7. Diversidad

Damos valor e incentivamos la diversidad como un valor añadido esencial para nuestro éxito.

Actualmente, el Grupo Bosch es líder en el suministro de tecnología y servicios, emplea a casi 395.000 colaboradores en todo el mundo, que desarrollan sus actividades en cuatro áreas de negocio:

Soluciones de Movilidad, Tecnología industrial, Bienes de Consumo y Tecnología de energía y Edificios. Líder en IoT, Bosch ofrece soluciones innovadoras para hogares y ciudades inteligentes, movilidad e industria conectada.

El objetivo estratégico de Bosch es ofrecer innovaciones para una vida conectada. Bosch mejora la calidad de vida en todo el mundo con productos y servicios innovadores y fascinantes.



**Bosch es una fundación, no cotiza en bolsa.
Desde 1964, el accionista mayoritario de Bosch sigue siendo la fundación benéfica Robert Bosch Stiftung GmbH.**

La fundación actualmente mantiene todas las iniciativas sociales y caritativas del fundador de la empresa.

La marca Bosch como socia, hoy.

Los mejores resultados
al alcance de su taller,
con la ayuda de las
mejores herramientas.



Un taller de excelencia exige un apoyo profesional y constante, tanto desde el punto de vista técnico como desde el punto de vista de la gestión empresarial. Un sistema que permita la monitorización sistemática de su calidad es otro de los factores determinantes del éxito. Competencia técnica, gestión eficiente de la empresa, visibilidad, satisfacción de colaboradores y clientes son algunos de los resultados que están al alcance de un taller **Bosch Car Service**.



**Bosch presta un apoyo completo y multidisciplinario
al taller Bosch Car Service.**

Para que la empresa sea siempre más rentable y próspera.

Ventajas
exclusivas
para talleres
Bosch Car
Service.

Acceda a productos y servicios Bosch con condiciones exclusivas.

Como taller **Bosch Car Service**, tendrá a su disposición un conjunto de **Distribuidores Preferentes Bosch Car Service** especializados y capaces de garantizar, en todo el país, el suministro completo de toda la gama de piezas de sustitución **Bosch**. Tendrá acceso a campañas promocionales exclusivas y contará con un sistema de bonificación de compras dinámico y muy atractivo.

A través de los **Distribuidores Preferentes Bosch** también tendrá acceso al suministro de gamas de producto complementarias y la posibilidad de acceder a condiciones comerciales ventajosas, por medio de acuerdos realizados por Bosch para beneficio de los talleres **Bosch Car Service**.



Iluminación Bosch



Frenos Bosch



Filtros Bosch



Baterías Bosch



Correas Bosch



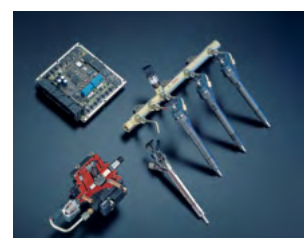
Escobillas Bosch



Motores de arranque y alternadores Bosch



Bujías y bujías de incandescencia Bosch



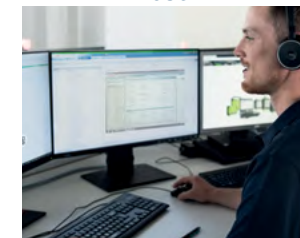
Sistema de inyección gasolina y diésel Bosch



Piezas de reparación Bosch



Información técnica



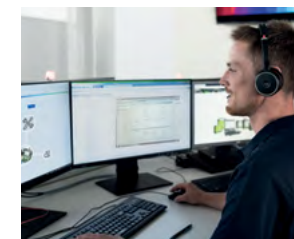
Formación empresarial



Formación técnica



Equipamiento del taller



Línea directa de asistencia técnica



Herramientas digitales

Dé una nueva imagen a su taller, la imagen cuenta, y mucho.

¿Ha oído alguna vez que solo tenemos una oportunidad de causar una buena primera impresión?

Es cierto. En cuando un cliente llega a su taller, lo que encuentre, vea con sus propios ojos y sienta contribuirá a formar una opinión sobre el taller.

Con el concepto **Bosch Car Service**, su taller se beneficiará de una imagen global estandarizada de excelente reputación y reconocida por todos, como símbolo de experiencia y calidad.

Desde la fachada exterior hasta los uniformes de servicio que van a usar sus colaboradores, los detalles más pequeños permitirán transmitir a sus clientes una imagen de profesionalidad y rigor, que inspira confianza.





La base: La formación técnica

Un taller multimarca y multiservicio exige una gran capacidad y conocimientos técnicos para conseguir responder de forma eficaz y eficiente a los desafíos de cada día.

Nunca sabemos cuál es la siguiente marca o modelo que va a entrar en nuestro taller, ni cuál será la próxima avería...

Una mente flexible, el gusto por aprender y la participación sistemática en acciones de formación y actualización son la base para alcanzar el éxito.

Todos los años, Bosch lanza un amplio y actualizado programa de formación técnica y orienta el recorrido de formación de los técnicos para que obtengan las cualificaciones necesarias en el tiempo previsto. Esta orientación permite al taller dominar la asistencia a automóviles, sea cual sea la marca, el modelo, la antigüedad o la motorización.

Desde los servicios rápidos hasta los más complejos, un taller Bosch Car Service está siempre preparado, con técnicos cualificados, actualizados y, por eso, preparados para responder eficientemente a cualquier desafío.

Equipamientos Bosch, ESI[tronic] y soporte técnico.

Para un servicio profesional en vehículos modernos, **Bosch** presta un equipamiento de diagnóstico y ensayo, software y soporte técnico perfectamente coordinados entre ellos, a partir de la misma fuente. El aumento en la cantidad y complejidad de las piezas y sistemas que equipan los vehículos modernos exigen que el taller tenga acceso a un abanico de conocimiento e información muy amplio.

Nuestro software **ESI[tronic]** y las herramientas de diagnóstico identifican virtualmente el vehículo y proporcionan al taller los datos necesarios para que pueda continuar su trabajo, de forma práctica y accesible. Además del diagnóstico, **Bosch** facilita equipamientos de ensayo para sistemas de aire acondicionado, de calibración de sistemas ADAS, entre otros.

El software de diagnóstico **Bosch ESI[tronic] 2.0** online facilita información de soporte sobre tareas de mantenimiento y reparación.

Además de otras funciones, este software ofrece al taller datos de diagnóstico, instrucciones de resolución de averías, cronogramas de mantenimiento, además de instrucciones de retirada e instalación de piezas individuales. Siempre que necesite una atención más personalizada, también tendrá a su disposición y de forma complementaria nuestro soporte técnico, que le ayudará telemáticamente en el diagnóstico y en la reparación.

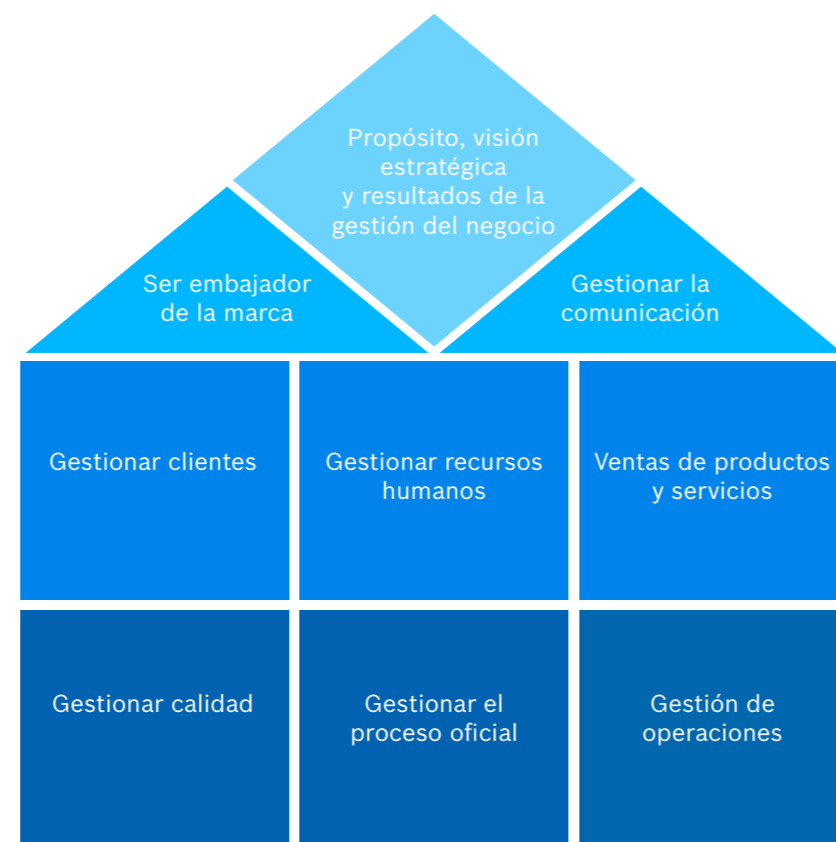
A través de la nueva **app de Bosch** diseñada por **Visual Connect**, podrá ponerse en contacto con un técnico de **Bosch** en tiempo real y compartir con él la imagen de su cámara. Así, nuestro técnico podrá ver el sistema o la pieza averiada y podrá ayudarle a encontrar la solución adecuada como si estuviese a su lado.

Gracias a este soporte técnico integrado y profesional, el taller **Bosch Car Service** aumenta la calidad de los servicios que presta a sus clientes en los diferentes tipos y marcas de vehículos y aumenta la eficiencia de su negocio.

Refuerce su negocio con un conjunto de soluciones integradas, proyectadas para el taller del futuro, su taller Bosch Car Service.

Al formar parte de la red de talleres **Bosch Car Service**, tiene acceso a **Bosch Service Excellence**, un programa exclusivo formado por 9 capítulos de contenidos, que integran un amplio conjunto de directrices con el objetivo de facilitar orientaciones valiosas en diferentes vertientes de la gestión de su taller de mantenimiento y reparación del automóvil.

Así, será más fácil aplicar las mejores prácticas a favor de su negocio.



El taller como un negocio rentable.

Además de la pasión que compartimos por los automóviles y de la satisfacción que es devolverlos a la carretera a punto, un taller es una empresa, un negocio que exige la gestión de diferentes variables y que tiene un objetivo muy claro: la rentabilidad.

¿Está de acuerdo? ¡Sabemos que sí!

Sabemos que para gestionar bien un taller, además de competencias técnicas, es necesario dominar otros ámbitos. Igual que los automóviles están en constante evolución y transformación, los negocios se gestionan teniendo en cuenta la evolución incesante del mercado y en función de determinadas tendencias.

En ese sentido, Bosch dispone de un plan de formación empresarial, para que sea más fácil gestionar de forma eficiente la contabilidad, los recursos humanos, el marketing, la calidad, los stocks o las ventas, entre otros ámbitos de la gestión del taller, que contribuyen decisivamente a un buen funcionamiento de la empresa.



Internet. El aliado esencial que potencia su negocio.

Hace mucho que la existencia de una empresa ha superado los límites de su espacio físico. Cada vez más, el primer contacto que tiene un cliente nuevo con un taller se produce online, en Internet.

Desde el primer momento, **Bosch** asegura que su taller sea visible, accesible y atractivo para el público. Encontrar el taller, acceder a informaciones clave a distancia, como la ubicación, el horario de funcionamiento o los servicios que presta son factores determinantes. Tan importante como cuidar y gestionar su negocio físico es cuidar, también, la presencia virtual de su negocio.

Internet nos permite que nos conozca un número mucho más amplio de clientes que aquellos que pasan por la puerta de su taller. Para aumentar y optimizar su visibilidad online, **Bosch** le presta el apoyo que necesita y le facilita las herramientas adecuadas para estar siempre cerca del cliente y poder captar nuevos negocios.

A través de **MyBoschCarService**, la plataforma online ideada exclusivamente para los talleres **Bosch Car Service**, su taller estará siempre abierto, 24 horas al día, los 7 días de la semana, 365 días al año. Sus clientes podrán recibir un presupuesto de su taller con un solo clic, sin la necesidad de desplazarse físicamente e, incluso, sin que tenga que intervenir. El propio cliente puede obtener un presupuesto y reservar una cita de acuerdo con la disponibilidad del taller, y recibir una confirmación inmediata. Rapidez y comodidad para el cliente y, al mismo tiempo, una mayor eficacia para su empresa... ¿no le parece fantástico?



El marketing y la comunicación nacional y local en buenas manos.

Bosch se encarga de la gestión cuidada y especializada de todas las «P» del mix de marketing. Esta función garantiza un correcto posicionamiento de la marca en el mercado y orienta el lanzamiento de las acciones de publicidad y promoción más adecuadas para promocionar los talleres **Bosch Car Service** como red, y darles la debida notoriedad a nivel nacional.

Una correcta armonización entre las acciones lanzadas por **Bosch** a nivel central y las acciones que promueve el taller a nivel local es fundamental.

Sabemos que en un taller el tiempo es limitado y que la atención debe estar centrada en lo que es más importante: sus clientes. Por eso, a nivel local, el taller **Bosch Car Service** también recibe por parte de **Bosch** asesoría profesional y todo el soporte necesario.

Es fundamental una adecuada implantación de las acciones en los diferentes canales de comunicación, tanto offline (por ejemplo, para un *outdoor*, un *flyer* promocional, un anuncio de periódico o de radio) como online, empezando por la página web y las redes sociales.

Los talleres **Bosch Car Service** cuentan con los mejores especialistas de marketing y comunicación para ayudar y facilitar la dinamización local de su negocio.

Atraer clientes, satisfacer sus necesidades y fidelizarlos es lo que garantiza la sostenibilidad del negocio y, como tal, la función del marketing y de la comunicación son herramientas esenciales que no se deben olvidar.

An advertisement for Bosch Car Service Auto-Técnica Paterna. It features a photo of the service center building. Text includes: 'A tan solo 5 minutos', 'Bosch Car Service Auto-Técnica Paterna', '25 años de experiencia', 'Recogemos tu coche en tu domicilio', 'C/ San Sebastián, 3 - Paterna', 'Pide cita en el 961 38 69 85 y en boschcarservice.es o tallerautotecnica.es', and 'Síguenos y comparte nuestras publicaciones'. There are social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube.

An advertisement celebrating 100 years of Bosch Car Service. It shows a technician in a workshop. Text includes: '100 años siendo tu taller de confianza', '100 Años', 'Pide cita en boschcarservice.es o escanea este código para acceder:', and 'Bosch Car Service: para todo lo que tu automóvil necesita.' There is a QR code and social media icons.

An advertisement offering a 20% discount on oil and filters. It shows a technician pouring oil into a car. Text includes: '20% de descuento* en aceite y filtros Bosch', '*Válido hasta agotar existencias.', 'Síguenos en', and 'Bosch Car Service: para todo lo que tu automóvil necesita.' There are social media icons.

An advertisement for Bosch Car Service Auto Bailèn Servei. It features a technician standing in a workshop. Text includes: 'Bosch Car Service Auto Bailèn Servei', 'Taller Multimarca con más de 25 años de experiencia.', 'Mecánica y electricidad', 'Trabajamos con empresas de Renting', 'Mantenimiento de flotas', 'Pasamos la ITV a su vehículo', 'c/ Bailèn, 106', 'AUT BAILÈN SERVEI', 'Pide cita en: 932 076 162 o 673 859 466', and 'escaneando este código:'. There is a QR code and social media icons.

An advertisement for Bosch Car Service Talleres Saetabis Multimar. It shows a car in a workshop. Text includes: 'Bosch Car Service Talleres Saetabis Multimar', 'Pide cita ya', '907 667 775', 'info_tsm@bosch-lbc.com', 'Ctra. de Simat, s/n, Xàtiva (Valencia)', and 'Bosch Car Service: para todo lo que tu automóvil necesita.' There are social media icons.

An advertisement for Bosch Car Service Pitman Motors. It features a car chassis. Text includes: 'Bosch Car Service Pitman Motors', 'Cambio de aceite', 'Motor', 'Frenos', 'Lunas', 'Electrónica', 'Inspección', 'Luces', 'Neumáticos', 'Pide cita en: 93 756 60 52 o a través de: info@pitmanmotors.com', 'escaneando este código:', 'Síguenos en', and 'Bosch Car Service: para todo lo que tu automóvil necesita.' There are social media icons.

Amplíe su cartera de clientes a través de acuerdos centralizados.

La red de talleres **Bosch Car Service** se beneficia de una cobertura geográfica única, al mismo tiempo que es la red de talleres más preparada técnicamente para prestar todo tipo de servicios en automóviles de todas las marcas. También es la red de talleres con mejor reputación y más reconocida del mercado. Estos factores contribuyen a que seamos la red preferida de clientes empresariales con flotas distribuidas por todo el país y por entidades que representan a colectivos de particulares con dimensión nacional y distribución geográfica.

A través de negociaciones centralizadas por **Bosch**, su taller podrá beneficiarse de acuerdos que se traducen en una ampliación de su cartera de clientes y en más facturación.



Permítanos llevar su taller a la excelencia.

Con los clientes, asumimos un compromiso de calidad único y estandarizado, al que todos los talleres **Bosch Car Service** deben corresponder, con la finalidad de alcanzar un nivel de excelencia.

Esto solo es posible gracias a un programa de seguimiento sistemático de la calidad para auditar los procesos de trabajo, los resultados obtenidos y analizar posibles desviaciones para implantar, siempre que sea necesario, medidas de mejora continua.

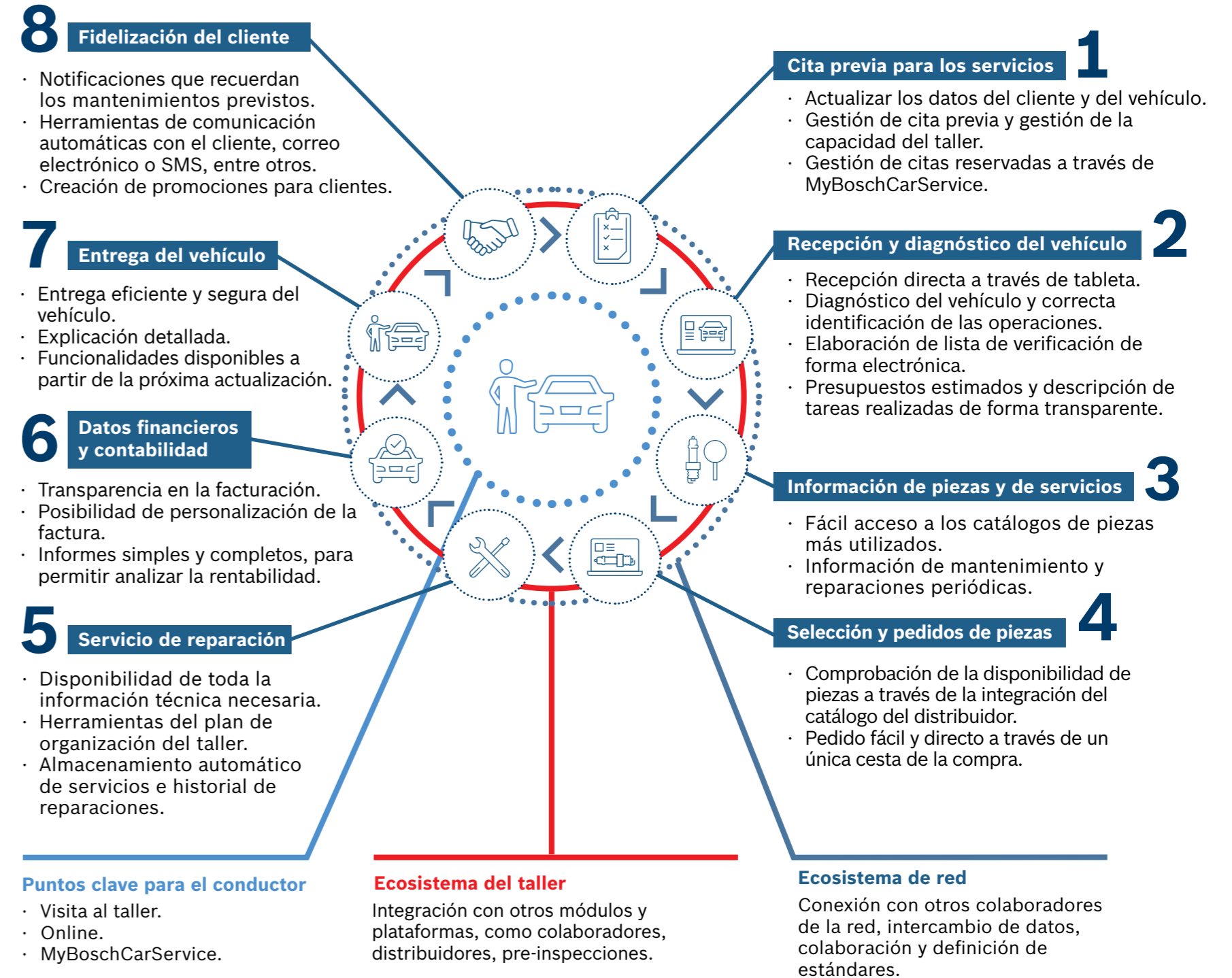
Los talleres **Bosch Car Service** están sometidos a varios tipos de auditorías de calidad con el objetivo de evaluar la excelencia y, en cuanto sea posible, otorgar un certificado como este.



Programa de Gestión Bosch Car Service.

El **Programa de Gestión de Talleres Bosch Car Service** permite conectar y sincronizar diferentes equipos que utiliza en su taller, hacer una correcta identificación de los vehículos, compartir información útil de forma automática con recepción y acceder al historial de informes de diagnóstico. Soluciones ideadas para facilitar procesos, ahorrar tiempo, mejorar la eficiencia del taller y aumentar la rentabilidad y, sin duda, la satisfacción de los clientes.

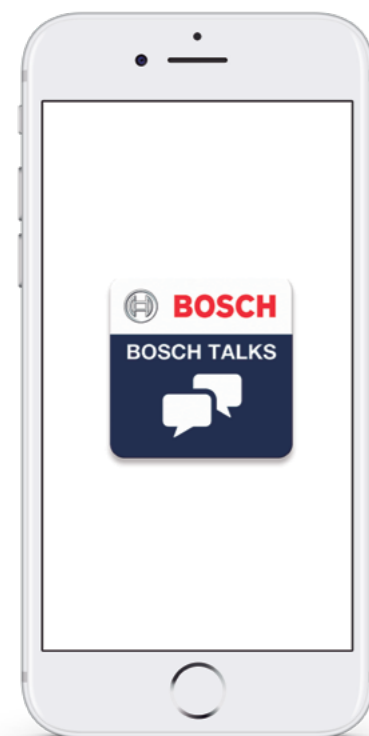
- Solución única e integrada para todos los procesos del taller, incluido el comercial, legal y financiero;
- Solución Cloud (en la nube) eliminando esfuerzos de instalación;
- Diferentes perfiles de usuario y pantallas optimizadas;
- Gestión de múltiples localizaciones;
- Las actualizaciones y mejoras se instalan automáticamente y de forma centralizada para toda la red Bosch Car Service al mismo tiempo, incluida la seguridad de datos completa que cumple con los requisitos del RGPD.
- Sin necesidad de inversión adicional en infraestructuras o software de seguridad.
- Se generan márgenes de beneficio adicionales por acuerdos de la red, permitiendo explotar nuevas áreas de negocio;
- Operaciones que se realizan en un entorno intuitivo y están adaptadas a sus necesidades;
- Disponibilidad de la información más reciente de Bosch, de forma continuada.



La comunicación es esencial,
por eso estamos siempre
conectados.

Bosch Talks

Herramienta interna que agrupa a toda la red de talleres **Bosch Car Service** y que permite una información en tiempo real de las noticias más relevantes, eventos relacionados con el mercado del automóvil, campañas y promociones de la marca, entre otras.



Servicio de atención al cliente

Los clientes siempre en primer lugar

La red Bosch Car Service tiene un servicio de atención al cliente especializado y totalmente disponible para atender tanto a los talleres que forman parte de la red, como a los socios empresariales y a los clientes finales de los talleres a través del número gratuito 911 75 90 53 o del correo electrónico atencion_boschcarservice@es.bosch.com.

Los talleres pueden ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente para obtener aclaraciones sobre todos los asuntos relacionados con el concepto Bosch Car Service, como: campañas y colaboraciones vigentes, asistencia técnica, formación técnica y empresarial, gestión de garantías, calidad, bonificaciones de compras, apoyo a la gestión de incidencias.

A los clientes finales y a los clientes empresariales con flotas, el servicio de atención al cliente les presta toda la información que puedan necesitar: indicar cuál es el taller Bosch Car Service más próximo, realización de presupuestos previos, citas para servicios en talleres de todo el país, gestión de incidencias e información sobre campañas y colaboraciones de las que se pueda beneficiar.

Ayudar y facilitar es la misión de nuestro servicio especializado ¡y siempre es un placer hacerlo!

Elegido servicio de atención al cliente del año 2023

*220 contactos de Mystery Shopper mediante canales a distancia y 2.000 entrevistas online.
Trabajo de campo realizado entre Mayo y Julio de 2022. Más información en: www.lideresenservicio.com/metodologia/





Este folleto se ha producido para Robert Bosch SLU,
España, el 30 de septiembre de 2021