

Reparalia aumenta su red de Franquicias un 22% en 2011

La compañía tiene como visión convertirse en ?la empresa en la que todo el mundo piensa cuando necesita una reparación, mantenimiento o mejora en su hogar?

Reparalia Alliance que actualmente cuenta con franquiciados en más de nueve gremios distintos operando en todo el país, incluyendo Canarias, ya realizan el 31% de los servicios de la compañía

Bajo el lema 'Mas allá de las expectativas de los clientes" la compañía celebra su convención anual con los 128 franquiciados de la enseña.

Madrid, 28 de octubre de 2011.- Reparalia, empresa especializada en la comercialización de contratos de cuidado del hogar y en la gestión integral de siniestros y reparaciones, ha aumentado su red de franquicias Reparalia Alliance en un 22% respecto al año 2010 y sus franquiciados ya atienden el 31% del total de servicios realizados por la compañía este año.

La compañía ha celebrado recientemente su convención anual de franquiciados, en la que reunió a los responsables de las 128 franquicias con las que cuenta la compañía, desde que se pusiera en marcha el proyecto en noviembre de 2008.

Reparalia Alliance, que supone una alianza "de profesional a profesional" entre compañía y franquiciado, ha experimentado un crecimiento del 22% respecto al año anterior, gracias a la apuesta de la compañía por ofrecer a los colaboradores más comprometidos con sus parámetros de calidad y atención al cliente, una vía para mantener y ampliar el alcance de su negocio de reparaciones en su zona. Bajo el lema "Más allá de las expectativas de los clientes", la convención ha girado en torno a la calidad en el servicio, así como las oportunidades que les ofrece el modelo de negocio de Reparalia.

Reparalia ha impulsado especialmente en el último año el desarrollo de sus contratos de cuidado del hogar, cuyo concepto es poder ofrecer a los usuarios la posibilidad de tener garantizados, por una pequeña cuota anual, muchos de los servicios más habituales para cuidar su casa, de forma ágil y eficaz. La compañía ha desarrollado este concepto ofreciendo sus productos directamente a los particulares o a través de la firma de alianzas estratégicas con empresas

de “utilities” -como Agbar o Endesa - a las que brinda la oportunidad de ofrecer un valor diferencial a sus clientes. Gracias a ello, esta línea de negocio ha aumentado un 113% en 2011.

Una alianza que se consolida cada año

Tras algo más de dos años de su puesta en marcha, Reparalia Alliance ha superado con creces los objetivos marcados por la compañía, lo que muestra que la fórmula de colaboración de Reparalia Alliance beneficia tanto al cliente, que de este modo cuenta con el servicio de los reparadores con los mayores estándares de calidad, como al profesional que encuentra en este modelo una mayor fuente de trabajo, como a Reparalia que, gracias a esta estrategia, asegura sus índices de excelencia y la mejor atención al cliente.

Reparalia quiere convertirse en la empresa en la que todo el mundo piensa cuando necesita una reparación o mantenimiento del hogar, con una clara orientación al cliente y, sobre todo, con especial atención en la calidad. La compañía mide constantemente parámetros como puntualidad, tiempo medio de resolución de la avería, información del siniestro, ausencia de incidencias y gestión de costes pero fundamentalmente fomenta la excelencia y calidad de sus más de 2100 reparadores en toda España, entre los cuales los 128 franquiciados, se encuentran entre los profesionales que mejores datos arrojan en cada uno de los parámetros.

Metanet, una aplicación tecnológica de Reparalia, asigna los servicios a realizar de forma prioritaria a aquellos profesionales con mejores datos de calidad. Por ello, los franquiciados reciben un mayor número de servicios, avalados por los buenos resultados de su trabajo.

Por su parte, los franquiciados han realizado una fuerte apuesta por el modelo de franquicias de Reparalia. Su inversión en el proyecto Alliance les ha permitido aumentar su facturación por contar con la garantía de recibir prioridad en la distribución del trabajo por parte de la compañía. En conjunto, los 128 franquiciados ya son responsables del 31% de todos los servicios que realiza la compañía.

Una alianza de futuro

La estrategia de Reparalia para la puesta en marcha de su red de franquicias sigue un modelo particular, basado en un análisis sobre los territorios y los gremios, que registran un volumen de trabajo suficiente como para poder garantizar el funcionamiento de una franquicia rentable y sostenible. Una vez valorados estos parámetros, se seleccionan a los candidatos de entre los mejores profesionales de cada área para ofrecerles la posibilidad de formar parte de Reparalia Alliance, que actualmente cuenta con franquiciados en más de nueve gremios distintos operando en todo el país, incluyendo Canarias.

Reparalia invierte constantemente en el desarrollo de una identidad corporativa específica, que puede verse ya en la flota de más de 128 furgonetas rotuladas y

en la imagen de los reparadores de su red de franquicias para realizar los servicios asociados a la empresa. Además, ha invertido en la formación, comunicación continua con su red y en el desarrollo de sistemas informáticos específicos para Reparalia Alliance, que ha puesto a disposición de sus colaboradores más estrechos con el fin de optimizar los procesos de asignación y aceptación de los servicios en cualquier momento y desde cualquier punto.

El desarrollo de este proyecto es muy positivo, habiendo mejorado todos los indicadores básicos de calidad notablemente. Es destacable que el índice de reclamaciones en los servicios gestionados por franquiciados está en torno a un 1%, los tiempos de respuesta a los clientes son más cortos y los costes más ajustados.

Acerca de Reparalia

Reparalia inició su andadura en 2000 y desde entonces ha protagonizado una evolución constante para adaptarse a la demanda del mercado y para dar respuesta a las necesidades de los clientes. Fruto de esta evolución, ha experimentado un continuo crecimiento que le ha granjeado la confianza de importantes compañías y el prestigio de ser la empresa líder de la asistencia en el país. Actualmente forma parte del grupo británico HomeServe plc, líder en la comercialización de productos de asistencia en Reino Unido, que opera también en Estados Unidos, Francia, Benelux e Italia. HomeServe cuenta con más de 3.200 empleados en el mundo, supera los 10,5 millones de contratos vendidos y es una de las 250 empresas más importantes en la Bolsa de Londres.

Reparalia cerró su ejercicio fiscal 2011 (a 31 de marzo de 2011) con un aumento del 5,5% en facturación, cuenta con un equipo humano de más de 370 empleados y una red de 2.100 especialistas en 20 gremios, que dan servicio a través de seis direcciones territoriales, lo que le permite estar cerca del cliente y adaptarse a sus peculiaridades locales con las mejores tarifas. De este modo, la compañía puede ofrecer un servicio de máxima calidad, haciendo un minucioso seguimiento de los procesos para conseguir un resultado óptimo.

Reparalia opera en España a través de dos líneas de negocio:

Comercialización de contratos de cuidado del hogar, especializada en la venta de estos servicios como herramienta de fidelización para empresas que deseen ofrecer a sus clientes ventajas adicionales o a los particulares directamente. El usuario abona una cuota anual que le permite tener las reparaciones de su hogar resueltas de forma ágil y eficaz. En su ejercicio 2011 aumentó un 170% su número de contratos de cuidado del hogar (hasta los 217.000), con un aumento del 120% en número de clientes.

Gestión integral de siniestros y resolución de reparaciones, cuya actividad está enfocada tanto para el sector de banca, seguros, empresas y comercios, como para hogares. En el cierre del 2011 registró un incremento del 8,6% en el número de servicios.

Para más información:

AxiCom para Reparalia 91 661 17 37
