



NO VENDEMOS RECAMBIOS, VENDEMOS SOLUCIONES. Y EL SECTOR NECESITA MÁS QUE NUNCA UN SERVICIO DE VERDAD

GRUPO PEDREÑO

Pocas empresas pueden decir que su mayor aval es que, pase el tiempo que pase, sus clientes siguen sintiéndose como en casa. En Grupo Pedreño, esa cercanía no es una pose, es una forma de hacer empresa. Desde sus inicios en los años noventa, el recambio de V.I. ha sido mucho más que un producto, ha sido una relación basada en la confianza, la coherencia y el servicio bien hecho. Cristina y Teo Pedreño lideran una compañía con miles de referencias y un fuerte peso en la zona de Levante. “Nosotros no vendemos recambios, vendemos soluciones. Y eso el cliente lo nota”, apuntan. Con los pies en la calle, la mirada puesta en el futuro del taller independiente y una fuerte implicación institucional, tienen claro que el aftermarket del V.I. necesita algo más que piezas, necesita compromiso, criterio y profesionalidad.

Desde que el proyecto comercial de Grupo Pedreño echó a andar en 1996, lo ha hecho siempre con la idea de crecer sin perder de vista sus valores. “Lo bueno que tenemos nosotros es que aquí puede venir un cliente hoy y venir dentro de cinco años, y se encuentra la misma esencia”, explica Cristina. “Puede cambiar el entorno, podemos tener más volumen, más tecnología o más recursos, pero seguimos haciendo las cosas con el mismo cariño y profesionalidad”.

Ese enfoque ha sido fundamental para consolidarse como uno de los distribuidores con más personalidad en el vehículo industrial. “Aquí no vendemos problemas. Si alguien nos pide algo inapropiado, algo que no tiene medios para montar o que no le va a funcionar, le decimos: yo no soy tu proveedor. Preferimos hacer menos, pero hacerlo bien”.

Esa forma de trabajar los ha llevado a un modelo horizontal, donde priorizan la calidad del servicio, la amplitud del stock útil y el conocimiento técnico del equipo. “Tenemos 19.400 referencias distintas en nuestro almacén”, señala Teo, “y muchas otras que podríamos traer, pero no lo hacemos porque el taller no tiene aún medios para montarlas. Esto también va de responsabilidad”.

 **No vendemos problemas. Si no lo vemos claro, no lo desarrollamos. Nuestra filosofía es hacer nuestro trabajo bien”**

FORMACIÓN, SERVICIO Y PROFESIONALIZACIÓN REAL

Uno de los grandes compromisos de Grupo Pedreño es la formación. Cristina, como nueva vocal en la junta de AERVI, lo tiene claro: “Mi foco está en crear profesionales para los talleres y las empresas

de recambios. No hay formación suficiente, y sin profesionales no hay futuro para el sector”.

Ella misma impulsó la implantación de un ciclo de grado superior en electromecánica de V.I. a través de la Federación del Metal de Murcia. “Ahora mismo hay una oportunidad real de continuidad para el sector, pero tenemos que poner las herramientas”, explica.

En paralelo, el grupo ha reforzado su programa de formación interna: “Tenemos cuatro cursos cerrados este año, y quizá haya más, porque se nos están llenando. No queremos meter a 30 personas en un aula. Queremos que sea formación de calidad, con grupos reducidos, personalizada, incluso con comida incluida, porque es una inversión, no un gasto”.

MÁS EXIGENCIA, MÁS INFORMACIÓN, MÁS VALOR

Teo y Cristina coinciden en que el cliente actual está más formado que nunca. “Ya no vale con decirle que esto es de primer equipo y lo otro no. Sabe qué marcas hay, qué llevan sus vehículos y qué rendimiento puede esperar. Es como el consumidor que mira los ingredientes del yogur. La gente ya compara, evalúa, decide”, explica Cristina.

Toda esa madurez del mercado ha obligado también a los distribuidores a ir más allá. “El taller ya no quiere solo el recambio. Quiere apoyo técnico, formación, información. Nosotros hemos trabajado toda la vida con el profesional, y somos los primeros interesados en que esté preparado para lo que viene”, añaden.

El modelo de Pedreño pasa por estar cerca del instalador, ayudarle con diagnosis, con acceso técnico, con soluciones. “Incluso nuestros compañeros de venta tienen acceso a información técnica de proveedores para poder asesorar bien”, cuenta Cristina. “Eso no lo puede hacer un servicio oficial que lo único que quiere es cambiar

piezas. Aquí lo que importa es resolver problemas”.

EL FUTURO Y EL ACCESO A LOS DATOS

Uno de los temas que más preocupa a Cristina desde su nuevo rol institucional es la defensa de los derechos del taller en el acceso a la información. “Estamos luchando para que los datos estén disponibles y sea el propietario del vehículo quien decida quién puede acceder a ellos. Ahora los constructores tienen el control total. Y eso no es justo”.

La situación actual, según explica Teo, impide a muchos talleres acceder a servicios avanzados. “El problema no es solo técnico. Es también de modelo. Los fabricantes cada vez se blindan más, saltándose el libre comercio y dificultando el trabajo del canal independiente. Esto se ha convertido en un juego de tronos”.

Aun así, ambos se muestran optimistas con los avances en el taller libre. “En 2024 había más de 60 servicios que no se podían hacer. Ahora, en pocos meses, ya se pueden. Se ha conseguido reprogramar, se ha conseguido acceso... El aftermarket está dando pasos de gigante. Y el orgullo de ver cómo empresas españolas han logrado tanto, es enorme”.

SERVICIO Y PRODUCTO PARA TODAS LAS GENERACIONES DE VEHÍCULOS

Uno de los pilares de Grupo Pedreño es la amplitud y profundidad del catálogo. “Tenemos productos para vehículos de 15 años y también para los más recientes de 2021. Queremos dar cobertura real, que el cliente pueda hacer números, calcular costes y tomar decisiones con todas las opciones encima de la mesa”, explica Teo.

Y eso, sumado a un servicio posventa reforzado con dos personas, una técnica y otra comercial, y una estructura comercial sólida, les permite dar



respuesta rápida y eficaz. “Nuestro objetivo es que el cliente tenga una buena experiencia. Y para eso, no puede haber sorpresas”.

“El cliente final ya sabe lo que quiere. Compara marcas, valora soluciones y elige al que de verdad le da confianza”

DETALLES QUE MARCAN LA DIFERENCIA

Además, Cristina y Teo apuntan que, en su forma de entender el negocio, lo que realmente marca la diferencia es cómo se cuidan los detalles. “Intentamos que el servicio sea completo. No nos limitamos a enviar el recambio. Escuchamos, analizamos, preguntamos si realmente es lo que necesita. Y si creemos que algo no le va a encajar, se lo decimos”, asegura

Teo. Esa franqueza es algo que, según ellos, los clientes valoran cada vez más: “Nos agradecen que les digamos la verdad. Al final, eso genera confianza, y la confianza es lo que fideliza”.

También insisten en que el trato humano sigue siendo una parte esencial del negocio, incluso en un entorno cada vez más digitalizado. “La gente quiere soluciones, sí, pero también quiere ser escuchada”, explica Cristina. “Hay veces que un cliente no necesita solo una pieza, necesita saber que estamos ahí, que entendemos su urgencia o su problema. Y eso no se sustituye con tecnología”. Por eso, para ellos, el futuro no está solo en innovar, sino que se encuentra en mantener ese equilibrio entre una evolución y cercanía que les ha definido desde el primer día.

IDENTIDAD CLARA EN UN SECTOR CAMBIANTE

Cristina lo resume así: “Todo es servicio. Servicio logístico,

disponibilidad de producto, cercanía, formación... y también humanidad. A pesar del crecimiento, hay una cosa que no perdemos, que es el cariño y la pasión por lo que hacemos”.

El crecimiento de las flotas, la profesionalización del cliente final, los nuevos modelos de renting y propiedad, y la digitalización de procesos están cambiando las reglas. Pero para el Grupo Pedreño, la llave de todo sigue siendo la misma: hacer las cosas bien, y hacerlas con sentido.

“Cuando alguien vuelve a Pedreño después de años y se encuentra lo mismo, esa es nuestra garantía. Como el bar donde siempre hacen bien la tortilla. Sabes que no fallas. Nosotros queremos ser eso para nuestros clientes”.