



# INFORME POSVENTA GANVAM

**Evolución y perspectivas de la rentabilidad de la posventa.  
Diagnosis para afrontar la transformación digital del sector**



GANVAM

[WWW.GANVAM.ES](http://WWW.GANVAM.ES)



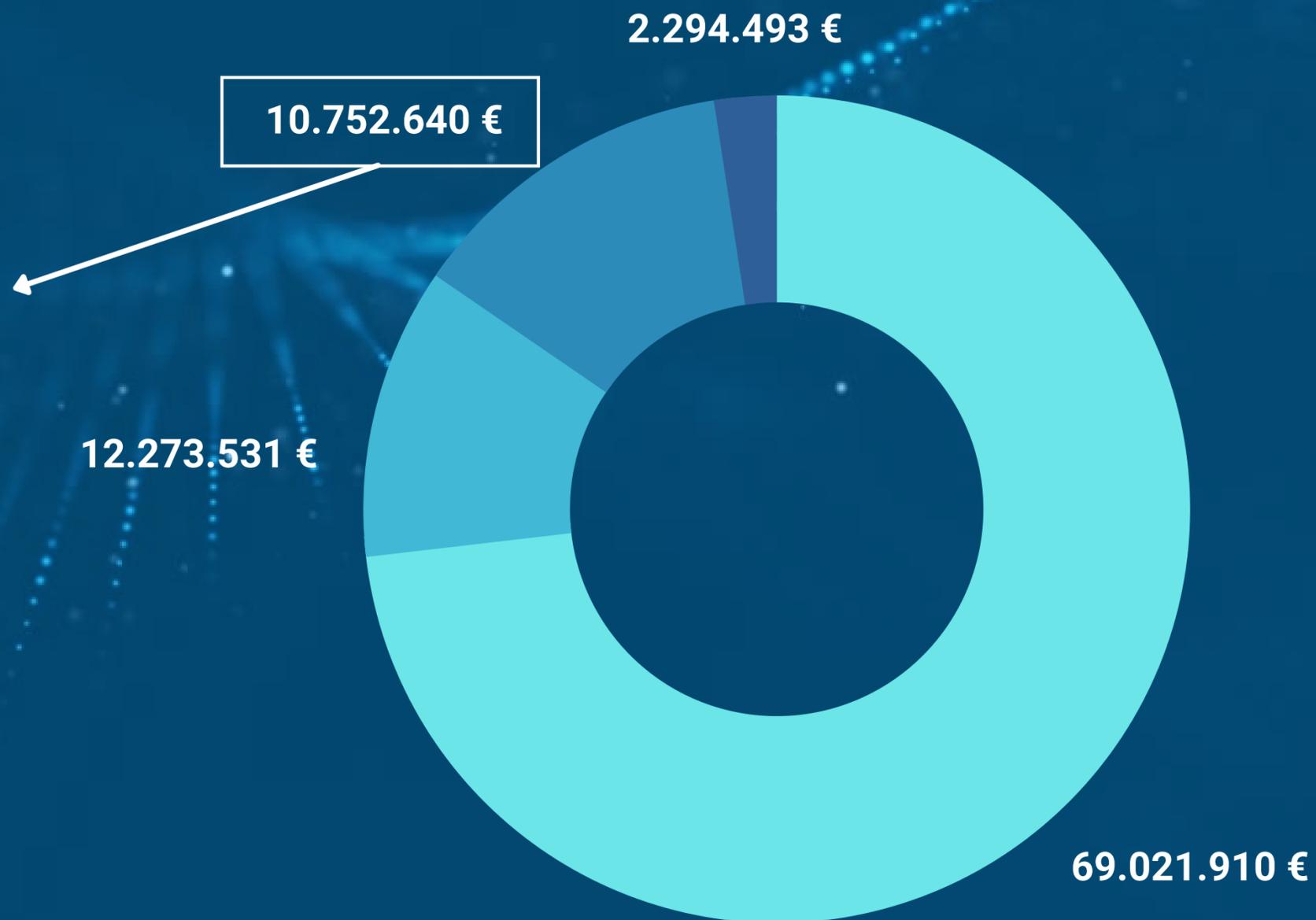
# La distribución en cifras





## Qué parte del pastel corresponde a los talleres

- Venta de vehículos de motor (451 CNAE2009)
- Mantenimiento y reparación de vehículos de motor (452 CNAE2009)
- Comercio de repuestos y accesorios de vehículos de motor (453 CNAE2009)
- Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus repuestos y accesorios (454 CNAE2009)





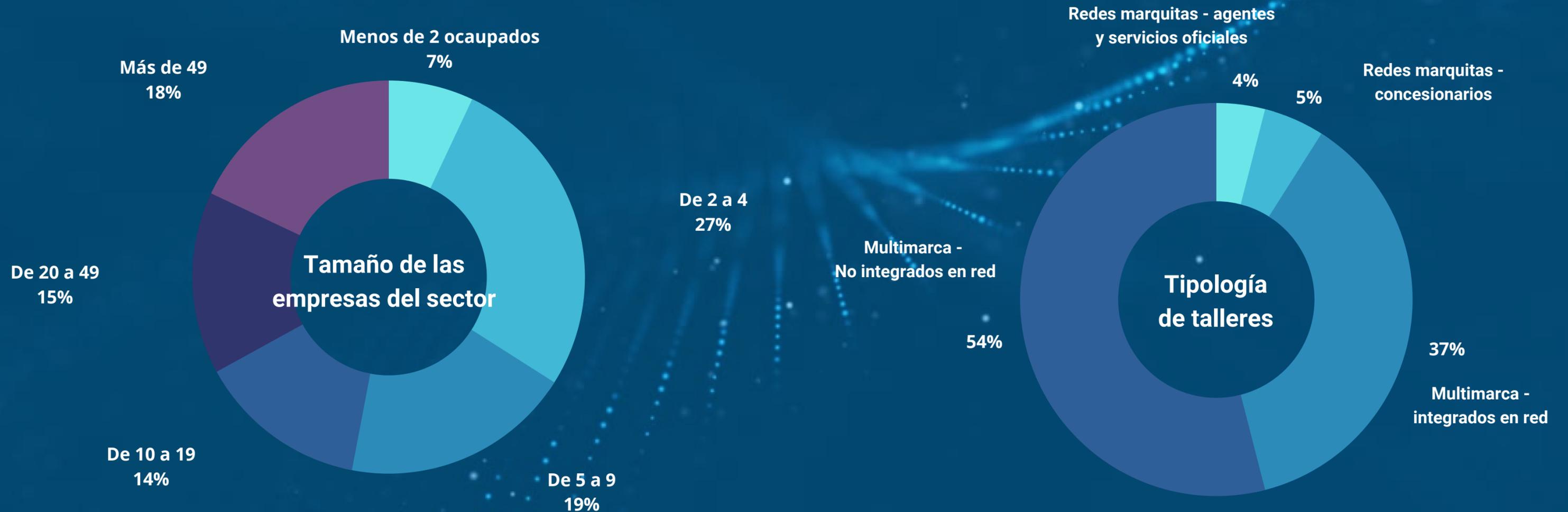
# La posventa como sector dinamizador

	Mantenimiento y reparación de vehículos de motor (452 CNAE2009)	Comercio de repuestos y accesorios de vehículos de motor (453 CNAE2009)
<b>Total</b>	<b>10.752.640 €</b>	<b>12.273.531 €</b>
<b>Comercio al por menor</b>	<b>548.021 €</b>	<b>2.799.534 €</b>
<b>Comercio al por mayor</b>	<b>135.670 €</b>	<b>9.098.723 €</b>
<b>Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos de motor</b>	<b>9.975.157 €</b>	<b>230.372 €</b>
<b>Otras actividades comerciales</b>	<b>35.175 €</b>	<b>13.717 €</b>

La postventa de vehículos es un sector fundamental para la economía española, dinamizador del resto de actividades económicas y con un peso fundamental para la generación de empleo y valor



# El 34% de las empresas del sector tienen menos de 5 empleados



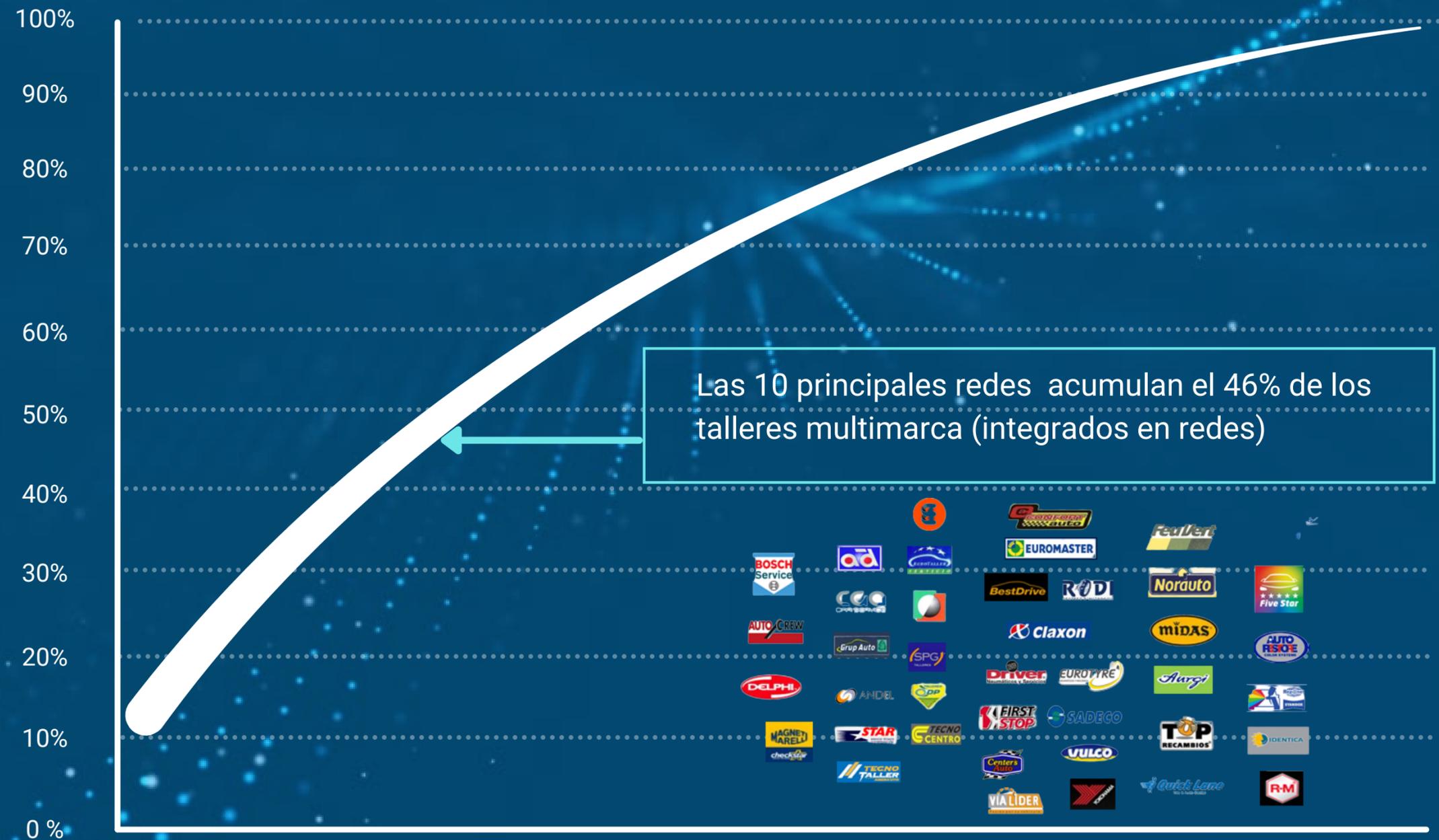
**Alta fragmentación** →

el 34% de las empresas del sector tienen menos de 5 empleados y el 54% de los talleres son multimarca independientes.



# Redes multimarca

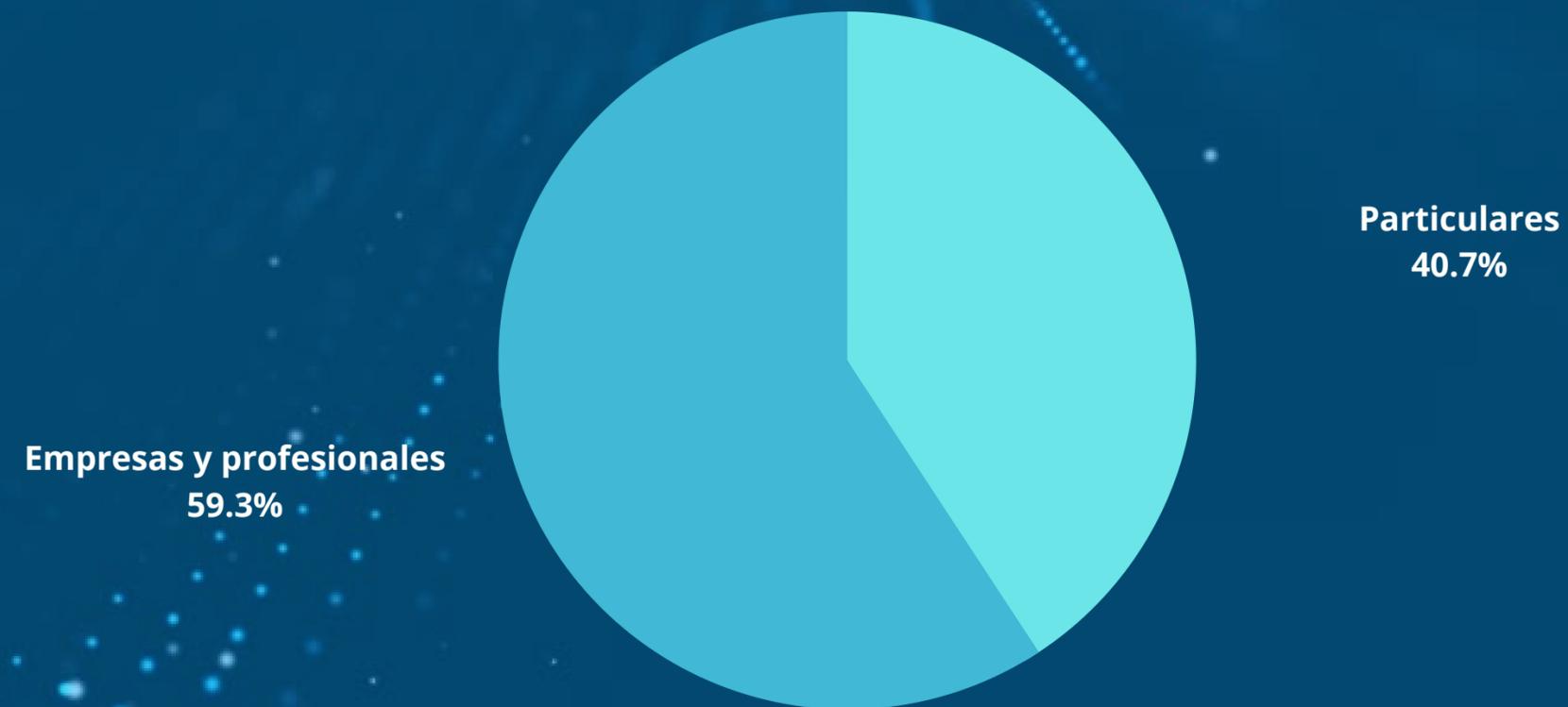
En los multimarca integrados dentro de una red sigue existiendo una alta fragmentación

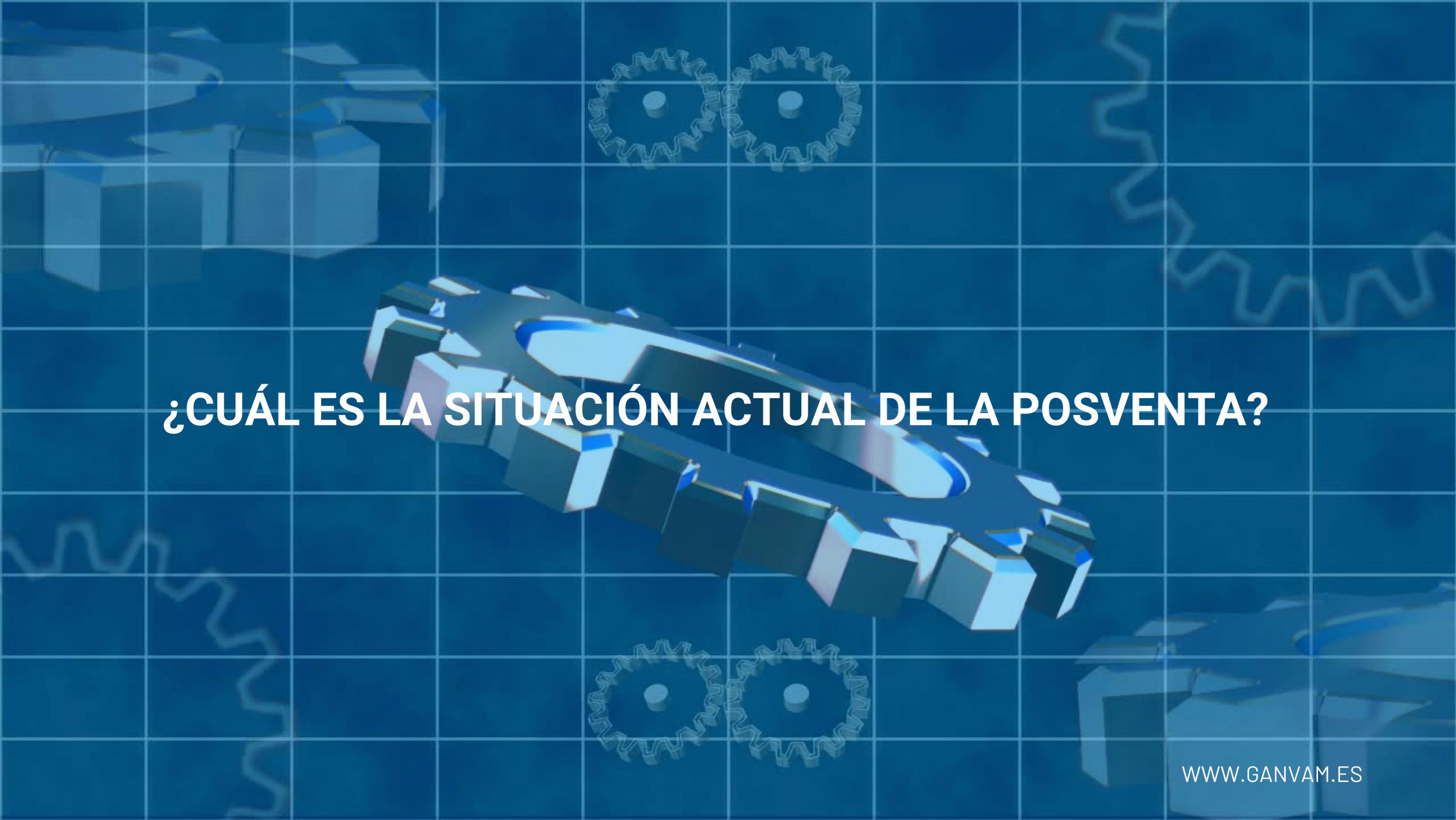




## El 59% de la actividad posventa se factura a empresas y profesionales

La actividad por tipo de cliente de empresas y profesionales se concentra en las empresas de mayor tamaño por número de empleados ocupados.

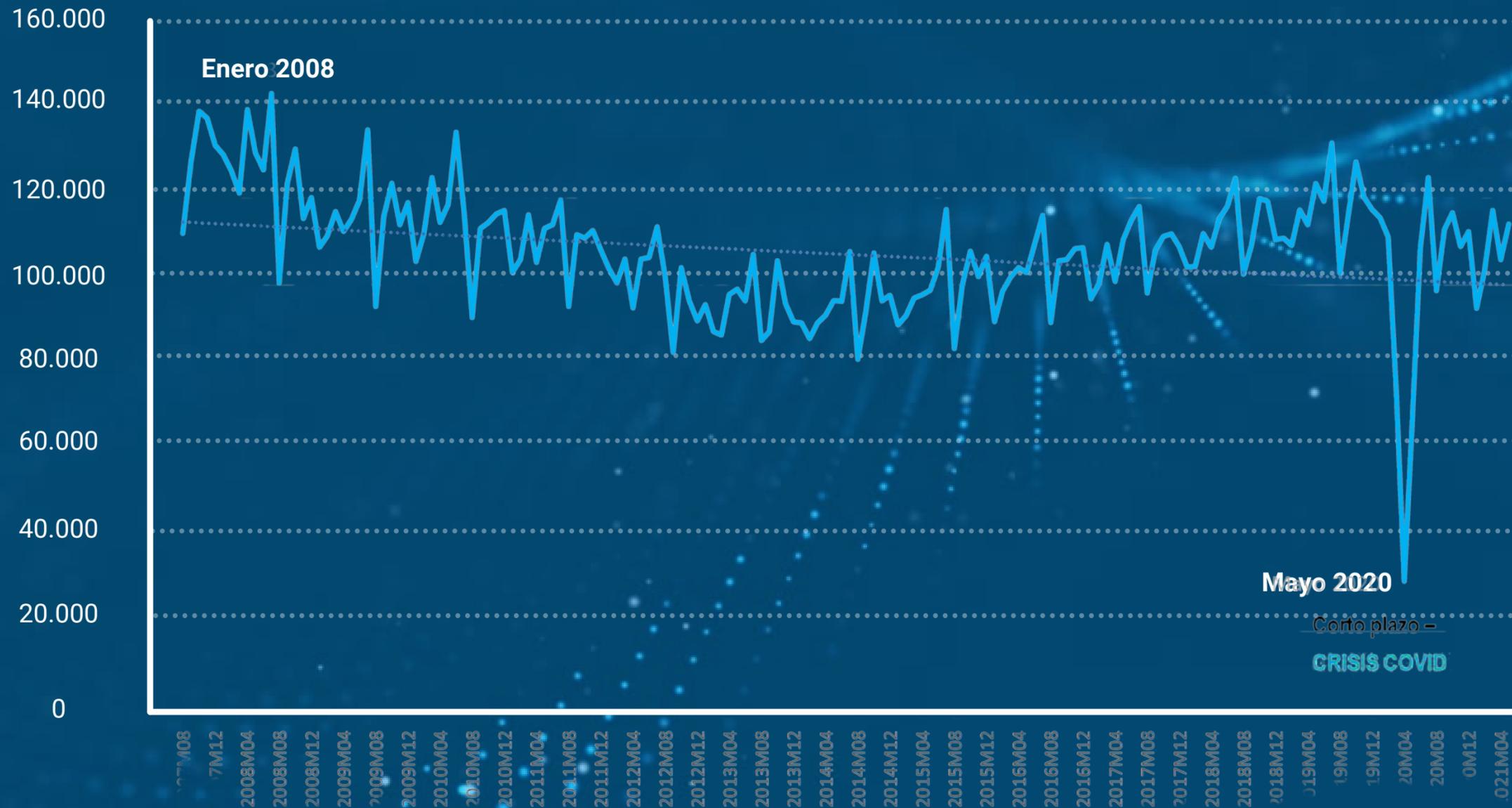


The background features a blue grid pattern. In the center, there are several 3D rendered mechanical components, including a large gear with a blue highlight, two smaller gears, and various other parts. The text is overlaid on this scene.

**¿CUÁL ES LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA POSVENTA?**



# La actividad de la posventa está cayendo



La posventa mantiene una tendencia descendente desde la anterior crisis de 2008.

Aunque la recuperación ha sido en V, todavía están presentes los efectos de la pandemia derivadas de las restricciones de movilidad que hemos tenido.



**¿QUÉ COSTES TIENE EL TALLER?**



# Los precios están subiendo

Estamos desde el 2014 en una tendencia alcista, como consecuencia del incremento de los costes laborales y de la reducción de márgenes por el incremento del coste de los suministros.

## IPC





# Los costes laborales al alza

A medio plazo prevemos que los costes podrían seguir incrementándose



Fuente: INE y Ganvam

## Datos 2021:

Coste laboral total

**2.372,75 €**

Coste salarial total

**1.706,86 €**

Coste salarial ordinario

**1.525,00 €**

Otros costes

**665,89 €**

Costes por percepciones no salariales

**43,16 €**

Costes por cotizaciones obligatorias

**632,72 €**

Subvenciones y bonificaciona S. Social

**9,99 €**

WWW.GANVAM.ES



# Costes laborales al detalle

	2020	2019	2018	2017
▶ <b>Coste total bruto</b>	27.661,55	30.572,47	29.768,65	29.698,52
▶ Sueldos y salarios	20.189,17	22.339,04	21.892,34	21.855,66
▶ Cotizaciones obligatorias	6.796,68	7.566,09	7.265,58	7.305,27
▶ Cotizaciones voluntarias	62,84	83,03	71,08	55,81
▶ Prestaciones sociales directas	224,03	126,55	85,89	62,28
▶ Indemnizaciones por despido	179,85	173,70	179,01	134,37
▶ Gastos en formación profesional	63,43	135,15	115,04	128,15
▶ Gastos en transporte	0,78	3,08	2,47	2,73
▶ Gastos de carácter social	2,60	8,25	8,59	7,17
▶ Resto de costes	142,17	137,58	148,65	147,08
▶ Subvenciones y deducciones	171,09	176,73	216,69	211,70
▶ <b>Coste total neto</b>	<b>27.490,46</b>	<b>30.395,74</b>	<b>29.551,96</b>	<b>29.486,82</b>

Fuente: INE y Ganvam



# Durante el primer trimestre de 2021: 85% horas efectivas frente a pagadas

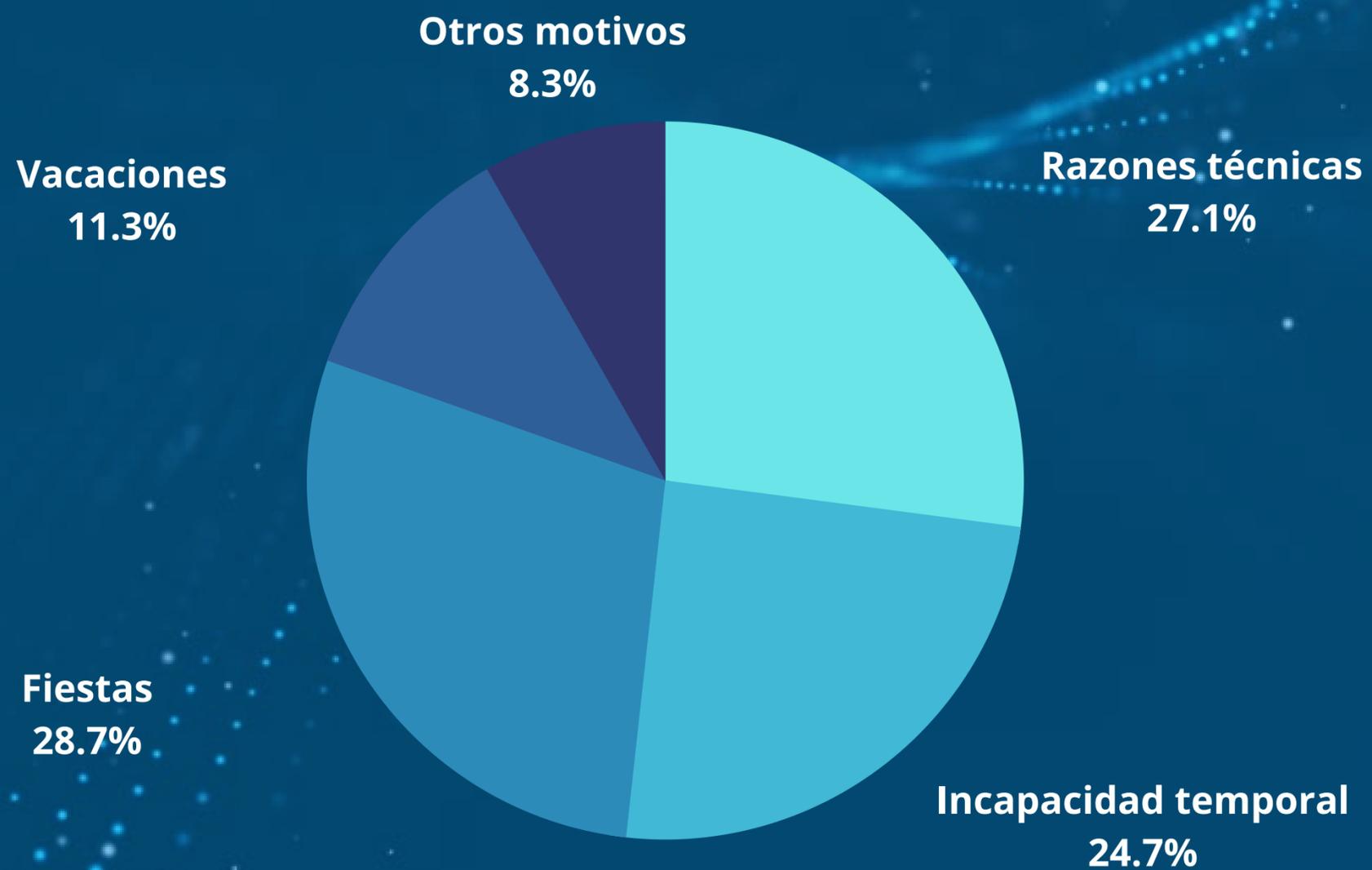
En el corto y medio plazo la digitalización mejorará estos ratios.

	2021 T1	2020 T4	2020 T3	2020 T2	2020 T1	2019 T4	2019 T3	2019 T2	2019 T1
<b>Ocupación</b>	85,1%	82,7%	78,3%	53,4%	84,1%	87,6%	83,7%	88,4%	92,3%
Horas pactadas	162	162,4	161,9	162,6	161,9	161,7	161,9	161,4	160,9
Horas pagadas	162	162,6	162	162,4	162	161,9	162,3	161,5	160,9
Horas efectivas	137,8	134,4	126,8	86,7	136,2	141,8	135,9	142,7	148,5
Horas no trabajadas	24,3	28,5	35,5	76,4	26,1	20,5	26,7	19,2	12,7
Horas extras por trabajador	0,1	0,2	0,2	0,1	0,3	0,3	0,4	0,3	0,2

Fuente: INE y Ganvam



# Horas no trabajadas según motivo

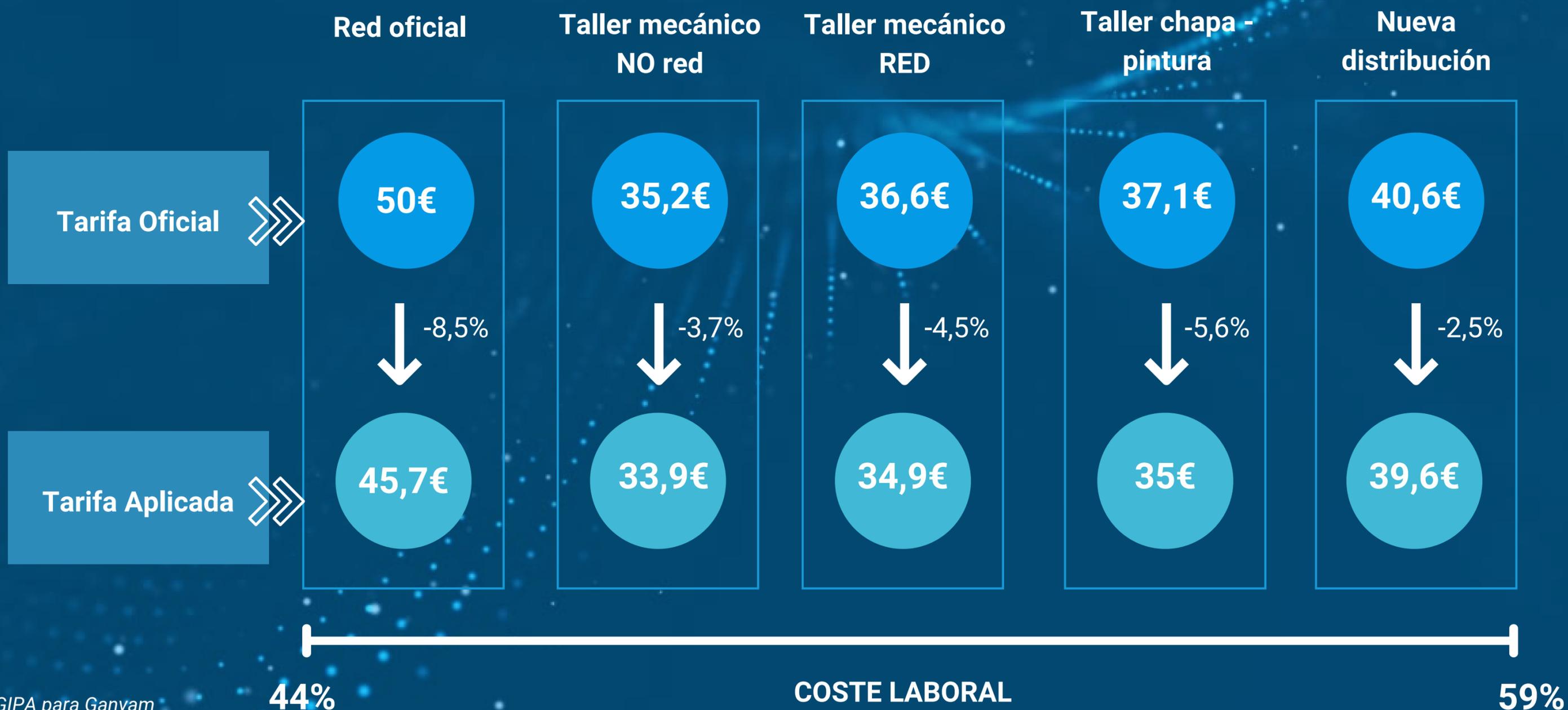


Fuente: INE y Ganvam



# Mano de obra

Los talleres dedican entre un 44% y un 59% de su facturación en mano de obra al coste laboral



# LA POSVENTA SE TRANSFORMA

# Contexto de cambio

Hacia 2025, las tendencias MADE (Movilidad, Conducción Autónoma, Digitalización y Electrificación) irán dando forma al sector, que tendrá que modernizarse para proveer soluciones que van más allá de las necesidades actuales (e.g. digitalización del proceso de venta y postventa o adaptación al coche conectado)

## ➤ Características del escenario

- Continuar con el status-quo
- Canal online (pre-venta y venta)
- Omnicanalidad (venta y postventa)
- Experiencia cliente digital
- Diagnóstico y servicio a distancia
- Agente de OEM
- Servicio EV completo
- Gestión baterías
- Estaciones de carga de EV
- Proveedor servicios para players de movilidad
- Nuevos servicios de movilidad
- Multimodalidad

## ➤ Objetivos

- Añadir nuevas líneas de negocio para disminuir presión de los fabricantes / intermediarios sobre el poder de decisión, estrategia precios, etc.
- Adaptar el negocio a las nuevas necesidades del usuario y tendencias



Pros

- Respuesta a las presiones marcas e intermediarios
- Crecer el negocio y mejorar la rentabilidad vía diversificación
- Apalancamiento en los activos estratégicos existentes

Contras



- No responde en su totalidad a las nuevas necesidades relacionadas con las soluciones de movilidad – riesgo de "arrepentimiento" por haber perdido una oportunidad única

## ➤ Necesidades

- Formación en digitalización y herramientas digitales para venta y postventa (e.g. presentación virtual, diagnóstico online, etc.)
- Desarrollo de plataformas colaborativas > Entendimiento de marco legal gestión de documentación online y LGPD
- Asesoramiento estratégico en relación a servicios, formatos, herramientas, ubicaciones y optimización de la red  
Formación técnica y asesoramiento sobre reparaciones en EV.
- **Generación de rentabilidad para afrontar las inversiones que permitan la adaptación y evolución.**



# Es necesario apoyar la transformación del sector

La situación interna de las empresas junto con los factores externos...

...desembocarán en una destrucción de empresas si no se apoya la transformación del sector

## Factores internos

- Elevada fragmentación
- Baja rentabilidad
- Dificultad para invertir
- Visión a corto plazo
- Falta de escala
- Ausencia de guía / estrategia

Dificultad para transformarse

## Factores externos

- Covid y crisis económica
- Complejidad del xEV
- Complejidad del vehículo conectado
- Regulación obsoleta
- Presión de las marcas Imposibilidad de acceso a los datos y herramientas
- Canal online y digitalización

Entorno hostil y de cambio

El tejido empresarial se verá reducido por aquellas que no sean capaces de transformarse y desaparezcan.

- E.g. en la crisis de 2008, el número de concesionarios se redujo en un 41% de 2008 a 2018
- Los más perjudicados serán las empresas pequeñas y multimarca (en especial talleres no integrados en redes)



# El futuro de la posventa ligado al vehículo conectado

## Modelo actual



## El futuro con el vehículo conectado



Si el sector y su fuerza laboral no se transforman, los puestos de alto valor podrían realizarse desde las sedes de los fabricantes (fuera de España), quedando aquí los puestos de menor valor

- La conectividad ya está afectando, por la entrada de nuevos players
- En el corto / medio plazo afectará positivamente a la postventa, por la creación de nuevos modelos de negocio (principalmente a la postventa marquista)

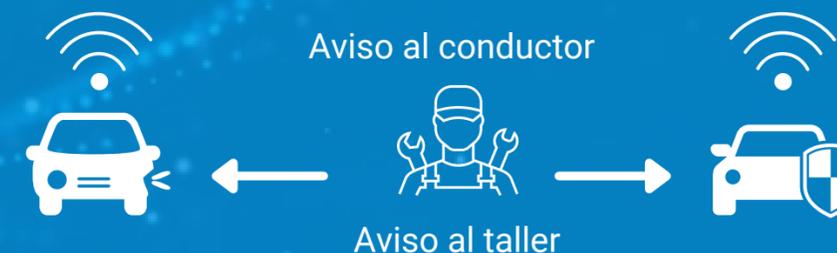


# Cambio de modelo

## Modelo actual



## Modelo objetivo



## Ganvam NeXo



Mantenimiento de forma periódica o en caso de una avería grave

Baja previsión en suministro por falta de información sobre la demanda

Desconocimiento habitual del estado real del vehículo, poniendo en riesgo la seguridad vial

**Mejora en la eficiencia**

**Incremento de la demanda**

**Mayor satisfacción del cliente**

**Aumentod e la seguridad vial**

Transición de un modelo reactivo a uno predictivo de mantenimiento

Sistema de notificación de averías en tiempo real al conductor y a los talleres

Mejora del estado de los vehículos gracias a un mantenimiento adaptado a las necesidades del vehículo