

Servicios de Asistencia Técnica (SAT)

CONTEXTO SECTORIAL

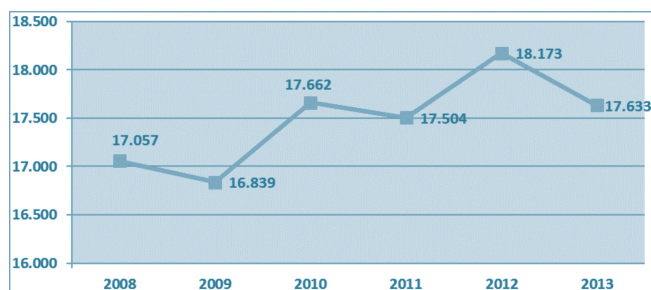
Los Servicios de Asistencia Técnica (S.A.T) son los establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios para esta actividad, se dedican a la instalación, reparación y conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico.

El valor de la venta de electrodomésticos en España creció en el 2005 un 5,9% respecto al año anterior, pero con la actual situación económica las ventas de electrodomésticos descendieron un 40% en 2008 respecto al año anterior.

Como se observa en el gráfico de arriba, la creación de empresas S.A.T ha experimentado un crecimiento irregular con muchas fluctuaciones durante todo el periodo. Aunque la tendencia ha sido aumentar en número, en 2013 no ha sido así y observamos la mayor bajada de creación de empresas de todo el periodo; en cambio, para el año 2012 la creación de empresas alcanzó un número de 18.173 empresas, el mayor aumento del periodo.

Si realizamos la misma comparación pero utilizamos tasas de variación, la mayor bajada de creación de empresas de este tipo ha ocurrido en el periodo 2012-2013, con una tasa de variación estimada en -2,79%. Observamos también que el periodo con mayor tasa de creación de empresas, en el que se alcanzó una tasa de 4,89%, ha sido el periodo 2009-2010.

EVOLUCIÓN DE LA CREACIÓN DE EMPRESAS SAT, ESPAÑA, 2008-2010 (unidades)



DAFO

AMENAZAS

- Intrusismo de personas que no se dedican profesionalmente a la actividad
- Competencia de grandes superficies
- Gran oferta de aparatos eléctricos de bajo coste en el mercado
- Plan Renove de electrodomésticos

OPORTUNIDADES

- Crecimiento y diversificación del mercado de los electrodomésticos
- Incorporación de la mujer al mercado laboral
- Nuevos clientes con maquinaria especializada
- Empresas con necesidad de reparación urgente

PUNTOS FUERTES

- Atención personalizada y calidad del servicio
- Capacidad de fidelización de la clientela
- Diversificación de productos y servicios
- Vinculación a la marca comercial en el caso de servicios técnicos oficiales

PUNTOS DÉBILES

- Dificultad para diferenciarse
- Estructuras empresariales poco desarrolladas
- Necesidad de aprendizaje continuo
- Escaso margen de maniobra en el caso de servicios técnicos oficiales
- Escasez de personal técnico formado
- Costes elevados en provisión de materiales y herramientas de trabajo

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

TAMAÑO DE MERCADO

En este ámbito no se han podido encontrar datos oficiales de la demanda y del tamaño de mercado de empresas de Servicios de Asistencia Técnica de la Comunitat Valenciana pero se ha podido realizar un cálculo estimado utilizando datos de CAMERDATA según los cuales se estima que el tamaño del mercado puede llegar a ser de 120.000.000 de euros con una facturación media de 395.665,72 euros y un número de empresas de 323.

CLIENTES

Los clientes de los S.A.T. son particulares y empresas de cualquier sector, ya sea de la rama de la construcción, comercio, hostelería, cerámica, etc., que demandan servicios de reparación y mantenimiento de aparatos electrónicos.

ANÁLISIS COMPETITIVO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

Según datos de CAMERDATA, bajo el epígrafe IAE 6911 de Reparación de Artículos Eléctricos del Hogar se identifican un total de 917 empresas en la Comunidad Valenciana.

La mayor aglomeración de este tipo de empresas se encuentra en la provincia de Valencia con un 49,18% del total, mientras que Alicante aglutina un porcentaje de 39,26% y Castellón tiene una concentración del 11,56%.

¿QUÉ PRODUCTOS PUEDO OFRECER A MI CLIENTE?

SERVICIOS BÁSICOS	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
Reparación de aparatos eléctricos/electrónicos	Venta de aparatos eléctricos
Mantenimiento	
Asistencia a domicilio	
Servicio técnico especializado para marcas	
Venta de recambios	

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA (SAT) TIPO

CNAE/SIC	9521/762
IAE	6911
Condición jurídica	Autónomo
Facturación	184.000 euros
Localización	Zona urbana
Personal y estructura organizativa	Emprendedor, 2 técnicos de electrónica y 1 administrativo
Instalaciones	120 m ²
Clientes	Particulares y empresas
Herramientas promocionales	Boca-oído, directorios comerciales
Valor de lo inmovilizado	51.200 euros
Importe gastos anuales	164.239 euros
Resultado bruto (%)	10,74%

RECOMENDACIONES

Hay que procurar que los clientes estén satisfechos por el servicio ofrecido por la empresa de servicio de asistencia técnica.

Controla que el servicio que se realiza en el establecimiento sea lo mas rápido, eficiente y profesional posible para evitar quejas de los clientes.

Es importante tener en cuenta la valoración de los clientes para el buen procedimiento del trabajo que se realizará en tu establecimiento.

Procura tener las mejores herramientas para el buen desarrollo de las labores de reparación en el local.

Utiliza de la manera más eficiente el boca-oído para promocionar y dar a conocer tu establecimiento.

ENLACES DE INTERÉS

www.expert.es · www.climacity.com · www.electromarket.com · www.ine.es · www.camerdata.es · www.anfel.org · www.elobservatoriocetelem.es