

# CONCEIÇÃO MACHADO

DIRECTORA GENERAL PARA ESPAÑA Y PORTUGAL DE ATHLON CARLEASE SPAIN

“NO VAMOS A COMPRAR MERCADO, LO GANAREMOS A BASE DE SOLUCIONES DE MOVILIDAD Y COMPETITIVIDAD”

Conceição Machado, la ejecutiva de Athlon que desembarcó hace 20 meses en España para pilotar la entrada del grupo Daimler en la operadora de renting, tiene las ideas claras. Las expone en esta interesante charla en la que reconoce que son una operadora pequeña, aunque este hecho también tiene sus ventajas...

ENRIQUE SAN JUAN

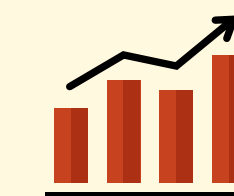


*El objetivo es crecer en flota a doble dígito, para lo cual han de aumentar el actual número de clientes, unos 2.500, y la flota media de cada uno de ellos, unos 4,4 vehículos*

**A**thlon ya no está en modo *standby*, ha venido para crecer por encima del mercado y los resultados lo avalan: la flota de la operadora en España era de 9.500 vehículos cuando la compró el constructor automovilístico alemán y ahora ronda los 11.500 (datos de julio). Un crecimiento del 15,8% para ser precisos, frente al 10% del sector en el primer semestre del año, aunque por debajo de 2017 cuando las matriculaciones aumentaron casi un 21%, según los datos de la Asociación Española de Renting de Vehículos (AER). No obstante, ahora es cuando empiezan a funcionar a velocidad de crucero.

En cualquier caso, la nueva directora general responsable de Athlon en España y Portugal es una lisboeta de pro- considera que se trata de unos buenos resultados si se tiene en cuenta, por un lado, que en estos meses no han tenido mucho tiempo para desarrollar su estrategia, volcados como estaban en implementar el plan de integración de las dos compañías. Y además, haciendo frente a las renovaciones de los contratos en unos momentos complicados. Ciertamente, el nivel de satisfacción de los clientes heredados es alto, pero han tenido que convencerles de que el cambio es a mejor.

Machado no solo es consciente de que en estos momentos son una de las operadoras pequeñas en el mercado español (sus 11.000 vehículos suponen el 1,8% del parque actual del renting español de 606.200 unidades a junio), es que se siente orgullosa de ello. Su estructura les permite mucha más flexibilidad,



*“Athlon ya no está en modo *standby*, ha venido para crecer por encima del mercado y los resultados lo avalan: la flota de la operadora en España era de 9.500 vehículos cuando la compró el constructor alemán y ahora ronda los 11.000 (datos de junio). Un crecimiento del 15,8% para ser precisos”*

una ventaja de cara a los clientes, pero también poder especializarse más rápidamente en las actuales necesidades de movilidad, «adelantarse al mercado», dice. De todas formas, la máxima responsable de Athlon matiza que en ningún caso pretenden crecer a toda costa.

«No vamos a comprar mercado, lo ganaremos a base de soluciones de movilidad y competitividad», aclara. Y ello se traduce en la mejora de la oferta, aunque no necesariamente en términos de precio; Machado piensa más bien en productos y servicios innovadores. En definitiva, competir en precios es más difícil para ellos al tener menor volumen, pero a cambio les confiere mayor flexibilidad -palabra que la directiva repite con frecuencia- y mayor cercanía a clientes y, muy especialmente, conductores. El objetivo es crecer en flota a doble dígito y para ello han de aumentar el actual número de clientes, unos 2.500, y la flota media de cada uno, unos 4,4 vehículos.

La máxima ejecutiva en España da por concluido el proceso de integración de Athlon con el grupo Daimler, así que ahora llega el momento de ponerse a trabajar duro para demostrar al mercado que ya se mueven en otra dinámica, que ahora están muy activos y con iniciativas. Y, si bien es cierto que la operadora estaba dando rentabilidad en España y eso parecía bastar, ahora es el momento de cambiar esa imagen que podía tener el cliente. En estos 20 meses, Machado ha rehecho el equipo con la incorporación de un nuevo responsable de ventas y otra de marketing, así como nuevos comerciales.

## CAR2USE, LA APUESTA POR EL CARSHARING

Emulando el nombre de Car2go, el carsharing para particulares de su matriz -el grupo Daimler-, Athlon lanzó hace unos meses Car2use, «la solución más avanzada de carsharing para empresas», según la operadora de renting. Car2use es un servicio que pone a disposición de una compañía un pool de vehículos de empresa para uso compartido, ofreciendo una alternativa para traslados puntuales realizados por su personal mediante taxis u otros sistemas alternativos. No obstante, corresponde a la empresa cliente determinar el tipo de servicios que quiere prestar, el tipo y número de empleados que pueden hacer uso de los vehículos e, incluso, si se emplean solo en horario laboral o también en tiempo de ocio. Aunque en principio el personal autorizado por la empresa no necesitará una

reserva previa, la política de préstamo también la determina el cliente. Respecto a los modelos usados, Conceição Fernandes Machado, la directora general de Athlon en España, aclara que la oferta será multimarca. Una clara diferencia frente a Car2go, que se sirve de los Smart del grupo Daimler. La solución consiste en un pequeño hardware instalado en el vehículo que conecta con una sencilla web de administración para los vehículos compartidos, totalmente configurable según necesidades de la empresa en cuanto a usuarios autorizados, tiempos, horarios y categorías, poniendo a disposición de los empleados una app que permite reservar el vehículo en tres clics. A la hora de la reserva, el usuario abre el coche directamente con su móvil y accede a la llave dentro del mismo, pudiendo circular sin ninguna



gestión adicional por parte de la empresa. Car2use es adaptable a cualquier empresa, según explican desde la operadora del grupo alemán, y compatible con todos los vehículos, independientemente de su marca o motorización. Una opción que permite hacer frente a las restricciones puntuales por picos de contaminación previstas en grandes ciudades como Madrid o Barcelona, al contar en su oferta con vehículos eléctricos o de gas. De hecho, Machado explica que empezaron con unidades eléctricas, que además son más sencillas de mantener -se recargan en la base sin necesidad de llevarlos a repostar a las gasolineras-, aunque también se puede optar por otros combustibles, aclara. El carsharing de Athlon realiza informes que permiten a la empresa conocer el uso de los coches y controlar gastos.



**Vientos de cola**

Uno de los pilares de su estrategia para crecer reside, precisamente, en esa nueva movilidad que se implanta a gran velocidad. Y los vientos del mercado y las tendencias soplan de cola. «Las perspectivas son buenas para el renting por los cambios en la percepción de la propiedad del vehículo», declara Machado. Las nuevas generaciones, en opinión de la directiva portuguesa, cada vez ven más al automóvil como un mero servicio y este es un nuevo mercado por explotar. No obstante, aunque es una fórmula clara, se va implantando por barrios. En Alemania, país que conoce bien, la movilidad está más desarrollada que en España. Allí ven el coche más como un «servicio que como una propiedad», en lo que ha influido la aparición de nuevos operadores en el mercado que han desarrollado este tipo de ofertas, empresas como Uber o Car2go (también del grupo Daimler).

Machado, que procede del consorcio alemán, incide en la importancia que el conglomerado automovilístico está dando a estas nuevas formas de movilidad. «El grupo está muy desarrollado en esta nueva modalidad, como demuestran las distintas empresas creadas para dar distintas soluciones a las necesidades de los clientes», explica. Un concepto que vendrá empujado, además, por las nuevas regulaciones de circulación que se van a imponer en muchas grandes ciudades. «La gente busca otras soluciones que la mera propiedad», resume. Y en esta batalla, el renting parte con ventaja gracias al conocimiento del mercado, de los clientes y las tecnologías. Solo



*Machado no solo es consciente de que en estos momentos son una de las operadoras pequeñas en el mercado español (sus 11.500 vehículos suponen el 1,8% del parque actual del renting de 606.200 unidades a junio), es que se siente orgullosa de ello*

**UNA COMPRA ESTRATÉGICA PARA EL GRUPO**



La compra de Athlon por parte del grupo Daimler fue una «decisión estratégica», explica Conceição Machado, directora general de Athlon para España y Portugal, cuando se le pregunta por los motivos de la operación corporativa. El grupo germano tiene un gran conocimiento en nuevas formas de movilidad y lo ha demostrado con el desarrollo de empresas como Mytaxi o Car2go. «La gestión de flotas era un paso importante», aclara. Ciertamente, Daimler tiene una división de renting, pero está muy volcada en servir a los concesionarios de la marca y querían dar el salto a la gestión de flotas a través de una oferta multimarca. Y en medio de este debate «se cruzó la posibilidad de comprar Athlon», concluye Machado.



La máxima ejecutiva en España da por concluido el proceso de integración de Athlon con el grupo Daimler, así que ahora llega el momento de ponerse a trabajar duro para demostrar al mercado que ya se mueven en otra dinámica, que ahora están muy activos y con iniciativas.

falta ponerse a crear nuevos productos que den respuestas acertadas.

**Estrategias de futuro**

Y en eso está Athlon. De momento, la gran apuesta en estas nuevas propuestas de movilidad ha sido el lanzamiento de un servicio de carsharing corporativo (ver despiece adjunto). Lleva solo unos meses en el mercado y está poco implantado, pero están recibiendo muchas demandas a raíz del comunicado de lanzamiento y la presentación realizada en un congreso para responsables de compra. «Entendemos que es algo que genera mucho interés entre nuestros clientes que buscan alternativas de movilidad a los modelos tradicionales o cubrir necesidades en cuanto a movilidad sostenible. Estamos ya trabajando con algunos clientes con planes de movilidad a medida, según el estudio de los trayectos y desplazamientos que tiene, donde vemos que el carsharing encaja como solución a medida», explica. Machado apunta que la diferenciación

de este servicio frente al de la competencia radica en la adaptabilidad a todos los modelos de coches y a las necesidades específicas de cada cliente.

Un segundo pilar en el que están trabajando es la digitalización de sus servicios con el desarrollo de una plataforma para gestionar las flotas de sus clientes, una herramienta avanzada y sencilla. En síntesis, aportará indicadores clave de flota para la toma de decisión, a la vez que un portal operativo de facturas y documentación útil, así como datos

de los usuarios de los vehículos. Y un máximo de autonomía para el cliente, pues podrá gestionar las unidades de su flota sin necesidad de contactar con Athlon a través de otros canales.

Se trata de un programa informático que está desarrollando Athlon a nivel de grupo, pero que se adaptará a las singularidades de los 11 países en los que están presentes con filiales propias y de los 10 a través de socios locales. No obstante, la directiva explica que cada filial del grupo de renting tiene libertad

*Athlon está presente en nueve países además de España y Portugal, ambos bajo el control de Conceição Machado. Se trata de Holanda, Alemania, Francia, Bélgica, Luxemburgo, Suiza, Suecia, Italia y Polonia. Además, dan servicio en otros 10 países a través de socios, en Austria, República Checa, Hungría, Irlanda, Rumanía, Rusia, Eslovaquia, Turquía, Reino Unido y Estados Unidos*

para realizar sus propios productos, que luego se ponen a disposición del resto de filiales.

El trato a los conductores es otro de los puntos fuertes de la operadora, con una externalización total que permite una gestión directa de los conductores de acuerdo a la política de flota de cada cliente. «*Tratamos directamente con los usuarios del servicio sin necesidad de pasar por el cliente, algo que nos permite nuestra estructura flexible*», explica.

En un mundo en el que hay demasiada alarma en torno al diésel, Athlon ofrece soluciones alternativas a este combustible. «*Nuestras matriculaciones de coches híbridos y eléctricos se encuentran por encima de las del mercado de renting. Ante las nuevas regulaciones, acompañamos al cliente en transiciones hacia motorizaciones eficientes, aunque consideramos que el diésel aún va a ser el mayor combustible a corto y medio plazo por sus emisiones menores de CO<sub>2</sub>, pero siempre asesoramos teniendo en cuenta el TCO*», aclara.

#### Renting a particulares

Aunque los clientes particulares no están actualmente en el portfolio de Athlon, no es

algo que descarte la operadora. Lo que sí están ofreciendo con buena acogida es un renting a particulares para los empleados de sus clientes -con contratos directos entre Athlon y los empleados-, como solución de movilidad para los empleados que no tienen acceso a coches de empresa.

Athlon siempre ha tenido una imagen de coches premium, y es cierto que su flota actual está compuesta en una alta parte de estos coches, muy por encima del mercado. «*Esto es porque hemos sido capaces de dar servicios a interlocutores (como directivos) exigentes, con necesidades de movilidad específicas. Ahora lo que queremos es aplicar este know-how y esta práctica de servicio exclusivo a todos los clientes, sean los que sean y de cualquier tipo de segmento de coches y de cualquier marca*», aclara Machado.

Lo que no significa que el modelo premium sea un Mercedes. «*Somos independientes y multimarca*», reitera la directiva, que aun así afirma que antes de la compra Athlon tenía un buen número de vehículos de la marca de la estrella. «*Esto no quiere decir que si podemos ayudar a comercializar modelos de Mercedes-*

*Benz, mejor, pero en absolutos será una marca cautiva. Nos movemos por las necesidades de nuestros clientes*», insiste.

Un estilo premium que Athlon quiere ofrecer hasta al último de sus clientes, para lo cual aprovechan el tamaño de su estructura (unos 90 empleados en España) para potenciar la flexibilidad y cercanía. «*Acabamos de realizar un estudio que nos revela que la satisfacción global de nuestros clientes se sitúa por encima de la media del mercado y de los operadores de renting multimarca especialistas*», apunta con orgullo.

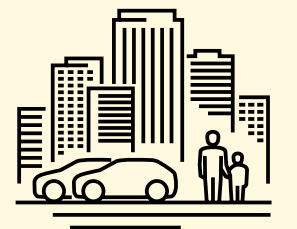
Un expertise que van a explotar para aumentar su cartera, actualmente en 2.500 clientes. Su perfil actual es el de autónomos, pequeñas y medianas cuentas; su mayor flota está en 300 vehículos con una media de 4,4 coches. Pero quieren aumentar esa media y que sus clientes acudan a ellos para otras necesidades. Respecto a los nuevos clientes que se han propuesto captar, no excluyen la gran cuenta, aunque su línea es mantener la filosofía actual. Todo suma para mantener los crecimientos de dos dígitos de flota que se han puesto como meta.

## VEINTE AÑOS EN LA FAMILIA MERCEDES-DAIMLER

Su nombre completo es Conceição Fernandes Machado Costa. Portuguesa (de Lisboa), es licenciada en Económicas por la Universidad Católica de Lisboa y ha desarrollado toda su carrera en la parte más financiera, también en la automoción.

Fernandes llegó al grupo Daimler en 1998 -hace justo ahora dos décadas-, tras seis años de experiencia como analista de crédito en Leasing Atlántico y gestora de cuentas en BCP, entidades financieras portuguesas. Su entrada en el grupo alemán de automoción se canalizó a través de Mercedes-Benz Financial Services Portugal, donde aterrizó como analista de crédito. Tras cuatro años en esta división, hasta 2002, ascendió a Team Leader de Credit and Collections y posteriormente directora de Crédito y Operaciones.

Fernandes Machado no es nueva en España. Llegó a nuestro país en 2011 con el mismo cargo que ya desempeñaba en Portugal, directora de Crédito y Operaciones, y aquí estuvo cuatro años hasta que en septiembre de 2015 la reclamaron de la central de Daimler Financial Services AG en Stuttgart con el cargo de Head of Credit Operations European Markets 2. Entre sus funciones, se responsabilizó de monitorizar las operaciones crediticias y los resultados de los grandes mercados europeos. Y de allí, regresó a España en diciembre de 2016 para hacerse cargo de la filial ibérica -bajo su mando están España y Portugal- de la compra internacional de Athlon Care Lease por el grupo Daimler. Conceição habla con fluidez el español, el inglés y el francés y, por supuesto, el portugués.



*Uno de los pilares de su estrategia de crecimiento reside en las nuevas formas de movilidad que se implantan a gran velocidad. Y los vientos del mercado y las tendencias soplan de cola con buenas perspectivas para el renting por los cambios en la percepción de la propiedad del vehículo*

