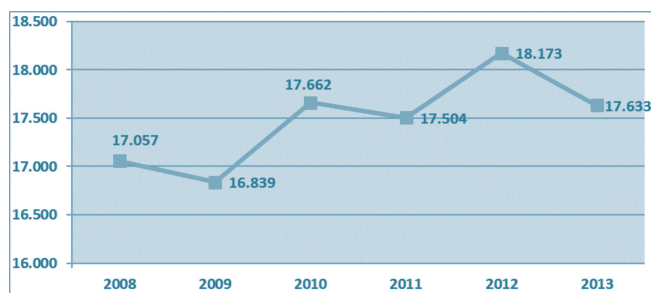


CONTEXTO SECTORIAL

Els Servicis d'Assistència Tècnica (S.A.T.) són els establiments o les persones que, complint els requisits reglamentaris per a esta activitat, es dediquen a la instal·lació, reparació i/o conservació o manteniment d'aparells d'ús domèstic.

El valor de la venda d'electrodomèstics a Espanya va créixer durant l'any 2005 un 5,9% respecte de l'any anterior, però amb l'actual situació econòmica les vendes d'electrodomèstics van decreixer un 40% el 2008 en comparació amb l'any anterior.

EVOLUCIÓ DE LA CREACIÓ D'EMPRESSES SAT, ESPANYA, 2008-2010 (unitats)



A la gràfica s'observa que la creació d'empreses S.A.T. ha tingut un creixement irregular amb moltes fluctuacions durant tot el període. Tot i que la tendència ha sigut d'augment des del 2008 fins al 2013, hi ha hagut anys d'excepció, com ara el 2013, any en què es va produir la major baixada de creació d'empreses de tot el període. En canvi, s'observa que durant el 2012 se'n van crear 18.173, el que es considera que ha sigut el major augment del període.

Si realitzem la mateixa comparació però utilitzem taxes de variació, ens adonem que la major baixada de creació d'empreses d'este tipus va tindre lloc en el període 2012-2013, amb una taxa de variació estimada de -2,79%. Passa el mateix quant al període amb major taxa de creació d'empreses, amb una taxa del 4,89%, fent així que el període 2009-2010 siga el que ha aconseguit el major augment en este sector.

DAFO

AMENACES

- Intrusisme de persones que no es dediquen professionalment a l'activitat
- Competència de grans superfícies
- Gran oferta d'aparells elèctrics de baix cost en el mercat
- Pla Renove d'electrodomèstics

OPORTUNITATS

- Creixement y diversificació del mercat dels electrodomèstics
- Incorporació de la dona al mercat laboral
- Nous clients amb maquinària especialitzada
- Empreses amb necessitat de reparacions urgents

FORTALESES

- Atenció personalitzada i qualitat del servici
- Capacitat de fidelització de la clientela
- Diversificació de productes i servicis
- Vinculació a la marca comercial en el caso de servicis tècnics oficials

DEBILITATS

- Dificultat per a diferenciar-se
- Estructures empresarials poc desenvolupades
- Necessitat d'aprenentatge continu
- Escàs marge de maniobra en el cas de servicis tècnics oficials
- Escassetat de personal tècnic format
- Costos elevats en provisió de materials i ferramentes de treball

ANÀLISI DE LA DEMANDA

DIMENSIONS DEL MERCAT

En este àmbit no s'han pogut trobar dades oficials de la demanda i de les dimensions de mercat d'empreses de Servicis d'Assistència Tècnica de la Comunitat Valenciana, però sí s'ha pogut realitzar un càlcul estimat fent ús de dades de CAMERDATA. Amb elles s'ha pogut estimar que les dimensions del mercat poden arribar a 120.000.000 euros, amb una facturació mitjana de 395.665,72 i un nombre d'empreses de 323.

CLIENTS

Els clients dels S.A.T. són particulars i empreses de qualsevol sector (construcció, comerç, hostaleria, ceràmica, etc.) que requereixen servicis de reparació i manteniment d'aparells electrònics.

ANÀLISI COMPETITIVA A LA COMUNITAT VALENCIANA

Segons dades del CAMERDATA, amb l'IAE 6911 de Reparació d'Articles Elèctrics de la Llar, s'ha identificat un total de 917 empreses en este sector a la Comunitat Valenciana.

La major aglomeració d'este tipus d'empreses se situa a la província de València, amb un 49,18% del total, seguida d'Alacant, amb un 39,26%, i per últim Castelló, amb un 11,56%.

QUINS PRODUCTES PUC OFERIR ALS MEUS CLIENTS?

SERVICIS BÀSICS	PRODUCTES COMPLEMENTARIS
Reparació d'aparells elèctrics/electrònics	Venda d'aparells elèctrics
Manteniment	
Assistència a domicili	
Servici tècnic especialitzat per a marques	
Venda de recanvis	

CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES DE L'EMPRESA DE SERVICIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA (SAT) TIPUS

CNAE/SIC	9521/762
IAE	6911
Condició jurídica	Autònom
Facturació	184.000 euros
Localització	Zona urbana
Personal i estructura organitzativa	Emprenedor, 2 tècnics d'electrònica i 1 administratiu
Instal·lacions	120 m ²
Clients	Particulars i empreses
Ferramentes de promoció	Boca en boca, directoris comercials
Valor de l'immobilitzat	51.200 euros
Import despeses anuals	164.239 euros
Resultat brut (%)	10,74%

RECOMANACIONS

Cal procurar que els clients estiguen satisfets pel servici ofert per la empresa de servici d'assistència tècnica.

Fer que el servici que es realitza a l'establiment siga el més ràpid, eficient i professional possible per tal d'evitar queixes dels clients.

És important tindre en compte la valoració dels clients per al bon procediment del treball que es farà a l'establiment.

Procurar tindre les millors ferramentes per al bon desenvolupament de les feines de reparació al local.

Utilitzar de la manera més eficient el boca en boca per promocionar i fer conèixer el nostre establiment.

PÀGINES WEB D'INTERÉS

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