

tallerdelMes | Pole Motos (Barcelona)

Pole Motos (Barcelona) | tallerdelMes

► Especialización, servicio y confianza, un modelo de negocio en expansión



La mecánica del crecimiento

Lo que empezó en un pequeño taller de apenas 30 metros cuadrados es hoy una empresa con dos centros. Los hermanos Gerard y Pol Manuel Generó explican cómo Pole Motos ha crecido sin perder la filosofía de trabajo que impulsó el proyecto desde sus inicios.

Hay decisiones que cambian una vida. Para Pol Manuel Generó, todo empezó el día que llevó su escúter al taller y recibió un presupuesto que le pareció desproporcionado. Aquella factura despertó una inquietud que acabaría marcando su futuro: quería entender cómo funcionaba realmente un taller y aprender el oficio desde dentro. Años después, esa curiosidad se convertiría en la semilla de Pole Motos, una empresa que hoy suma dos centros en Barcelona, más de 1.200 m² de instalaciones, nueve empleados y una tercera apertura a la vuelta de la esquina.

Pero Pole Motos no se explica por su tamaño, sino por la forma en que ha crecido. Desde el primer momento, Gerard y Pol tuvieron claro que el taller debía ser el eje de todo el proyecto. La compraventa de motocicletas llegó después, siempre como un complemento capaz de reforzar la actividad principal. **“Nunca hemos entendido ambas cosas por separado. Si eres tú quien revisa**

“El taller siempre ha sido el motor de Pole Motos: la calidad del servicio ha impulsado un crecimiento sostenido basado en la confianza del cliente.

una moto, quien la prepara y quien después responde cuando el cliente vuelve para el mantenimiento, la relación con él cambia completamente”, explica Gerard Manuel Generó.

Aquella idea marcó el rumbo del negocio desde un pequeño local de apenas 30 metros cuadrados. Mientras Pol profundizaba en la parte técnica,

Gerard aportaba una visión empresarial que pronto les llevó a detectar nuevas oportunidades. Muchos clientes buscaban una motocicleta de ocasión, pero también la tranquilidad de saber quién la había revisado y quién respondería después. Pole Motos encontró ahí un modelo de negocio en el que taller y compraventa se alimentaban mutuamente a través de la confianza.

Crece con criterio

Instalados en Barcelona, los hermanos Manuel entendieron que el escúter, especialmente el de 125 cc, representaba una parte esencial de la movilidad urbana y decidieron concentrar buena parte de sus esfuerzos en ese segmento antes de ampliar progresivamente su actividad hacia motocicletas de mayor cilindrada.

“Siempre hemos preferido consolidar una base sólida antes que intentar abarcar demasiado. Conocer el mercado donde trabajas y ofrecer un servicio especializado termina dan-



Pole Motos nació en un pequeño taller de apenas 30 m² y ha evolucionado hasta convertirse en una referencia para los motoristas de Barcelona.

do resultados”, asegura Gerard. Esa filosofía ha acompañado cada etapa de Pole Motos, permitiéndoles crecer de forma sostenida hasta alcanzar unas instalaciones poco habituales para un negocio de estas características en pleno centro de Barcelona.

Los datos hablan de una empresa en expansión, pero los hermanos Manuel restan importancia a las cifras. Prefieren poner el foco en cómo se han conseguido. **“Nunca hemos abierto un nuevo centro porque sí. Cada paso ha llegado cuando estábamos convencidos de que podíamos mantener el mismo nivel de servicio que habíamos hecho confiar en nosotros a los clientes. Si eso se pierde, crecer deja de tener sentido.”**

El taller primero

Con el paso de los años, las instalaciones han cambiado, la plantilla ha crecido y la actividad se ha diversificado, pero hay una rutina que apenas se ha alterado. En Pole Motos, cada motocicleta que entra en el circuito de compraventa pasa antes por el taller. No es un trámite, sino una parte esencial del proceso. La revisión mecánica, la diagnosis y la prueba dinámica forman



parte de un protocolo que busca ofrecer al cliente la misma confianza que recibiría si acudiera únicamente a reparar su vehículo. Esa responsabilidad sigue recayendo en gran medida sobre Pol. A pesar del crecimiento de la empresa, continúa probando personalmente buena parte de las motocicletas antes de su entrega. **“Hay cosas que una máquina puede decirte y otras que solo percibes cuando sales a rodar. En pocos minutos sabes si una moto está realmente lista o si todavía queda algo por revisar”,** explica. La preparación también cuida los detalles estéticos, porque la primera impresión forma parte de la experiencia del cliente.

La venta, sin embargo, nunca supone el final del trabajo. **“Nuestra intención no es entregar**

La confianza de los clientes ha permitido que la empresa amplíe sus instalaciones sin renunciar a la atención personalizada que la caracteriza desde sus inicios.

una moto y olvidarnos de ella. Queremos que el cliente vuelva para hacer el mantenimiento y que, cuando necesite otra motocicleta, piense de nuevo en nosotros”, resume Gerard. Esa visión explica por qué la fidelización ocupa un lugar tan importante dentro de la estrategia de la empresa y por qué el taller continúa siendo el verdadero centro del negocio.

Mucho más que vender

En un taller con un elevado volumen de trabajo, disponer del recambio adecuado en el momento

taller del Mes | Pole Motos (Barcelona)

La reputación no se compra

Antes de poner una motocicleta a la venta, en Pole Motos hay un paso que nadie se salta: pasar por el taller. Cada unidad se revisa mecánicamente, se comprueba su estado y, tras las intervenciones necesarias, llega la prueba dinámica. Pol Manuel Generó sigue realizando personalmente buena parte de esos recorridos porque, como explica, *“hay cosas que una máquina dice y otras que solo descubres al rodar”*.

Solo después llega la preparación estética y la entrega al cliente. *“La venta no es el final; es el inicio de la relación”*, resume Gerard Manuel Generó, una filosofía que explica la importancia que la empresa concede a la posventa. Mantener ese nivel de servicio exige disponer del recambio adecuado en el menor tiempo posible. Contar con proveedores como Euromoto85 permite reducir plazos de reparación y responder con rapidez, un aspecto clave para seguir construyendo la reputación que ha acompañado el crecimiento de Pole Motos.



La rapidez en la posventa depende también de contar con un suministro ágil de recambios que permita reducir los tiempos de inmovilización.



La experiencia acumulada durante años ha permitido a Gerard y Pol Manuel Generó adaptar el negocio a las nuevas demandas del mercado.



La evolución de Pole Motos demuestra que un taller puede crecer de forma sostenible cuando la calidad del servicio marca todas las decisiones.



La empresa ha consolidado un modelo de negocio donde el taller continúa siendo el verdadero eje sobre el que gira toda la actividad.



La especialización en motocicletas y una atención personalizada han convertido a Pole Motos en un referente para muchos usuarios de Barcelona.

“Cada motocicleta pasa por una revisión completa y una prueba dinámica antes de la entrega, un proceso que define la filosofía de trabajo de Pole Motos.

preciso resulta tan importante como realizar un buen diagnóstico. Por eso Pole Motos trabaja con proveedores capaces de garantizar disponibilidad y agilidad en el suministro, como Euromoto85, un aspecto que consideran fundamental para reducir los tiempos de inmovilización y cumplir los plazos comprometidos con el cliente.

La combinación de un servicio técnico especializado, una preparación minuciosa de cada motocicleta y una posventa cuidada ha permitido que la empresa amplíe progresivamente su radio de acción. Lo que comenzó atendiendo principalmente a clientes de proximidad ha terminado atrayendo compradores de distintos puntos de España, una evolución que Ge-

rard atribuye, sobre todo, al boca a boca. *“La publicidad ayuda, pero la mejor recomendación sigue siendo un cliente satisfecho. Esa confianza tarda años en construirse y se puede perder muy rápido, así que intentamos no olvidarlo nunca.”*

La próxima apertura de un tercer centro representa un nuevo paso en una trayectoria de crecimiento constante, pero no cambia la esencia del proyecto que iniciaron los hermanos Manuel hace una década. Su principal activo sigue siendo el mismo que cuando empezaron: la confianza que solo puede construirse desde el taller, reparación tras reparación y cliente tras cliente. 📍

www.polemotos.com