

shopmonkey

CASO DE ÉXITO

# Cómo Pro Transmission & Auto tiene un rápido crecimiento mientras construye la confianza de sus clientes.

## RESULTADOS

- Más de 200 reseñas en Google
- 2–6 nuevas citas por semana
- 310+ nuevos clientes año contra año

> No había orden ni lógica en nada. Estábamos ocupados, pero no organizados.”

Daniel Paniccia, Propietario

Pro Transmission & Automotive of Athens es un taller familiar ubicado en Athens, Georgia, liderado por su propietario Daniel Paniccia. Daniel comenzó a trabajar en autos a los 14 años y posteriormente dirigió sucursales corporativas como Firestone y NTB antes de comprar el taller en 2023.

Construido sobre la honestidad, la transparencia y la confianza ganada con esfuerzo, el taller rápidamente se convirtió en una opción confiable para estudiantes universitarios, familias locales y clientes con flotillas.

Pero con ese crecimiento llegaron jornadas más largas, más responsabilidades y mayor presión para cumplir cada promesa. Los sistemas que antes funcionaban comenzaron a mostrar limitaciones, dificultando mantenerse organizado, responder con rapidez y ofrecer el servicio personalizado que los clientes esperaban.

## El Reto

### Crecimiento sin sistemas

Antes de implementar Shopmonkey y CRM Essentials, gran parte de las operaciones del taller dependían de QuickBooks, Gmail, órdenes en papel y procesos manuales.

Los números de teléfono de los clientes a veces se escribían incorrectamente. Los seguimientos eran inconsistentes. Las reparaciones que los clientes decidían posponer eran casi imposibles de rastrear. Las citas se registraban en un calendario físico en el escritorio, lo que provocaba traslapes e ineficiencias.

Además, los esfuerzos de marketing eran costosos y poco confiables. El taller gastaba:

- $5,000–$7,500 por campaña de correo directo
- $189 al mes en herramientas de programación de terceros
- Costos adicionales por administración externa de reseñas

Aun así, los resultados eran inconsistentes. Los envíos por correo generaban poco retorno y las solicitudes de reseñas dependían de que el equipo recordara pedírselas manualmente a los clientes.

## La Solución

### Un solo sistema en lugar de cuatro

Cuando Daniel conoció Shopmonkey CRM Essentials, reconoció de inmediato la oportunidad de centralizar todo. Como uno de los primeros usuarios desde 2023, integró:

**Solicitudes automatizadas de reseñas:** Ahora cada cliente recibe un seguimiento solicitando una reseña en Google, eliminando recordatorios manuales.

**Recordatorios automáticos de reparaciones pospuestas:** Los clientes que rechazan un servicio reciben seguimientos automáticos semanas o meses después, lo que los motiva a regresar.

**Programador de citas en línea:** Reservas integradas con Google Business Profile, el sitio web y otras plataformas.

**Campañas digitales:** Promociones de temporada, recordatorios de mantenimiento y campañas enviadas digitalmente en lugar de costosos envíos postales.

El sistema reemplazó múltiples suscripciones, eliminó el uso de papel y automatizó tareas que antes dependían de la memoria.

Durante años, el taller operó con herramientas desconectadas. Las citas estaban en un sistema, las reseñas en otro y los seguimientos en otro diferente. CRM Essentials integró la comunicación con clientes, recordatorios y visibilidad directamente en Shopmonkey, sin inicios de sesión adicionales ni integraciones improvisadas.

Para Daniel, eso significó menos piezas sueltas, menos estrés y un servicio más consistente, sin perder el toque personal que caracteriza a su taller.

> **Fue una decisión obvia. Todo estaba en un solo lugar. Ya no tenía que estar cambiando entre plataformas.”**

Daniel Paniccia, Propietario

## Resultados

### Más de 200 reseñas en Google

Las solicitudes automatizadas impulsaron al taller de 70 a más de 200 reseñas, aumentando su visibilidad y fortaleciendo la confianza de los clientes.

### 2–6 nuevas citas por semana

El programador en línea genera entre 2 y 6 nuevas reservas semanales, e incluso más durante temporadas de alta demanda.

### 310+ nuevos clientes año contra año

El taller agregó más de 310 clientes, duplicó sus ingresos el primer año utilizando Shopmonkey y mantuvo un crecimiento sostenido del 25% al año siguiente.



**Acerca de Pro Transmission & Automotive of Athens**

Pro Transmission & Automotive of Athens es un taller familiar de servicio completo ubicado en Athens, Georgia. Especializado en transmisiones y ofreciendo reparación automotriz integral, el taller está construido sobre la honestidad, la transparencia y la confianza en la comunidad.