

TODOS TENEMOS UNA HISTORIA QUE COMPARTIR

# ¿CAFÉ O TÉ?

EVA SORROSAL

Administrativa de Seguimientos Mobius Zaragoza



## “Star Wars es la saga de mi vida”

*Cualquiera que haya pasado más de dos segundos con Eva, tendrá la certeza de que es un terremoto. Las siete formas diferentes que tiene de sentarse me muestran a una persona inquieta y nerviosa. Pero no hay que dejarse engañar por su nerviosismo. La atención con la que escucha cada pregunta, la pasión con la que medita cada respuesta, promete una buena historia... Y es una promesa cumplida.*

### La clásica pregunta. Eva, ¿Eres más de café o de té?

Pues me gusta mucho el té, pero, indudablemente, soy más de café. Café con bien de hielo. Aunque este nevando, aunque este a -10°, el café va a seguir siempre con hielo. Sin azúcar, sin sacarina, sin nada. Solo con hielo. De todas formas, no le hago reparos al té. Si tuviera que quedarme con uno sería el té verde con limón, que en mi casa se bebe mucho. Eso sí, con hielo.

### Cuéntame. ¿En qué consiste tu trabajo?

Yo trabajo en Mobius Zaragoza, en el departamento de seguimiento de los vehículos de varios clientes de la compañía. En el equipo controlamos todo lo que ocurre con un automóvil desde que se autoriza la reparación, hasta que lo recupera el usuario.

Controlamos todos los procesos entre medias de estos dos puntos. La evaluación de los daños que realizan los compañeros técnicos, la recepción del recambio, hablamos con los talleres y gestionamos las incidencias. Coordinamos cada paso con compañía aseguradora, el asegurado y el taller de reparación.

Las propias compañías se interesan tanto por el estado de los coches como el propio asegurado. Ambos quieren que el vehículo esté disponible lo antes posible. Ahí es donde se ve la eficacia de nuestro trabajo. Mi equipo y yo somos las que hablamos con los talleres para agilizar todos los procesos para que el coche este en la calle a la mayor brevedad.

### ¿Es fácil mantener el equilibrio entre las partes?

Pues hay veces que es durillo. Por nuestra parte es necesaria mucha empatía y conocimiento del proceso, precisamente porque tratamos con todas las partes. Yo entiendo que llevas tu coche a reparar y, por incidencias, puede que tardes más de lo quisieras en usarlo de nuevo. Pero nuestro deber es devolver el vehículo también con todo solucionado.

De primera mano puedo dar fe de que, tanto la aseguradora como el taller, están haciendo todo lo posible.



Que la incidencia que quizá lo está atrasando puede deberse a un error humano, a una situación puntual o, incluso, a cosas que pasan... Hay gente que es muy comprensiva y otras que no tanto. Y las muchísimas veces que todo sale super bien, pues algunos piensan que es lo normal y otros en cambio son muy agradecidos.

### ¿Qué es necesario cuando la situación se tuerce?

Para nosotras lo más importante es lograr transmitir tranquilidad al asegurado. Procuramos ser lo más resolutivas posibles y buscamos posibles soluciones. Buscamos otras opciones de talleres, mediamos en la medida de lo posible para agilizar el trámite. La clave es ser una persona resolutiva que transmita tranquilidad. Te sorprendería la cantidad de personas que bajan el tono simplemente explicándoles con transparencia lo que ha ocurrido.



**Lo más importante es transmitir tranquilidad al asegurado"**

### Y en las curvas... ¿Quién lo pone más difícil?

Precisamente el que es protagonista de nuestro objetivo de lograr su satisfacción: el asegurado. Todos estos procesos y nuestra tecnología están para lograr su mayor satisfacción.

### ¿Qué tal está siendo tu experiencia durante el año y medio que llevas en Mobius Group?

La verdad es que muy guay. Sí que es verdad que entré con algo de miedo, por así decirlo. Entiende que yo he estudiado administración y turismo. Ninguna de ellas tiene nada que ver con los coches y al principio da respeto. Claro que ahora ya estoy más desenvuelta. Además que contamos con la ayuda de los técnicos. Cualquier duda que pueda tener con los recambios o con temas de reparaciones, ellos te la resuelven en el momento.

Las compañeras del departamento también nos ayudamos un montón entre nosotras. Ya te digo, yo entré con algo de miedo y fueron ellas las que me tranquilizaron y me hicieron sentirme como en casa.

### ¿Con qué te quedas de este tiempo en Mobius?

Con la gente y con el aprendizaje. En este trabajo no paras nunca de aprender. Cada día aprendo algo nuevo, no solo de mecánica, sino también de mis compañeros. Lo que es el equipo de seguimiento tenemos muy buen *feeling*. Somos una piña, como una familia. Nos vemos como hijas, como madres, como amigas. Hacemos mogollón de planes juntas. Nos vamos a comer, a tomar café. Los viernes siempre hacemos algo juntas.

Desde el primer momento te arropan y te hacen sentir parte de la oficina. Noto que mis compañeros y mis jefes se preocupan. Me preguntan “Oye, sé que ha pasado esto ¿en qué te puedo ayudar?”. Me hace sentir que me tienen en cuenta.



**En este trabajo no paras nunca de aprender. De mecánica y de los compañeros”**

### ¿Y lo que menos te ha gustado?

Yo creo que esos nervios cuando se atascan reparaciones, por lo que sea, y no puedes hacer más. Te quedas con esa sensación de “Jo, estoy haciendo todo lo que puedo y aun así el coche no está saliendo”.

Es muy frustrante. Porque dices “yo no puedo hacer más”. En esos momentos tengo que pararme, tranquilizarme y desconectar mentalmente para darle una vuelta a la situación.

Es algo que estoy aprendiendo sobre todo ahora. Especialmente intentar dar lo máximo. Que no sea por no haberlo intentado y tampoco puedes pedirte más de lo que puede dar. A mí de primeras me afectaba mucho. Incluso en mi vida privada. Me iba a casa mal, pensando en los coches que no había conseguido sacar. Pero no puedes irte así. En horario de trabajo hay que dar lo máximo para después quedarte tranquila y hay que aprender a separar.

### ¿Cuál es tu historia en Mobius?

Pues yo empecé de prácticas del instituto del Grado Superior. Empecé en abril y ya en junio me ofrecieron el contrato para quedarme. Y es que fue “me quedo”. O sea me quedo aquí por lo arropada que me siento y encima le estaba cogiendo el truquillo a todo.

Estuve hasta agosto llevando el seguimiento de los coches de algunos clientes; Después me cambiaron a otro distinto y me dio mucho respeto porque es muy distinta la forma de trabajar de unos y de otros. A pesar de ese primer momento, al poco super bien, mi equipo de este cliente me hace sentir super a gusto. Cambia un poquillo, porque cada compañía tiene su método de tratar con el asegurado, pero muy bien.



### ¿Tienes alguna afición? ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

Dibujar. Dibujo todo lo que se me viene a la cabeza. Ya de pequeña me gustaba mucho el dibujo. Luego estudié artes plásticas y me enamoró la idea. Pintar todo lo que hay relacionado con la parte artística por así decirlo. Si no estoy trabajando o con mis amigas, estoy dibujando. Es más a mis compañeras de Mobius Group les suelo hacer dibujitos y los tienen puestos por ahí. En los ordenadores, la funda del móvil... Incluso hay una compañera que se lo tatuó. Yo le hice un dibujo de unas olas con flores de cerezo, porque le gustaba el mar. Un día apareció y me dijo "mira"; se había tatuado justo el diseño que le había hecho. Hay otra compañera que se quiere tatuar otro de mis dibujos.



### Y me han chivado que eres fan de Star Wars

Es que Star Wars es la saga de mi vida. Es con lo que me he criado yo. Mi padre es muy, muy, muy friki de Star Wars. Así que te lo puedes imaginar, me lo ha puesto desde bebé. Yo desde bebé he crecido con la Guerra de las Galaxias. Escuchaba su banda sonora para dormir de niña. Luego sacaron la segunda trilogía y claro... caí yo también. Sobre todo porque me recuerda siempre a mi padre. Asocio directamente Star Wars con mi padre. Es más, me voy a tatuar a Darth Vader por él, porque es su alter ego. Tú vas a casa de mis padres y está llena de Darth Vaders y cosas de la Guerra de las Galaxias.

### Entonces no me queda otra que pedirte que traigas algo de luz al mundo y nos ilumines. ¿Qué trilogía es mejor?

A mí la primera trilogía me gusta mucho, pero mi película favorita es "La venganza de los Sith". Así que me quedo con la segunda trilogía. Me encanta la saga de Anakin. Yo soy del lado oscuro a muerte.

**Es super fácil hablar con Eva. Es una mina, un gran descubrimiento. Y además una persona generosa con los demás. Prueba de ello es esta historia de una parte de su vida que compartió con nuestro compañero Arturo en la terraza del bar Chester de Zaragoza y que, ahora, compartimos con todos.**

**GRACIAS EVA POR ESA FANTÁSTICA FORMA DE SER**



Si quieres compartir un café o un té y contarnos tu historia, escríbenos a [comunicacioninterna@grupomobius.com](mailto:comunicacioninterna@grupomobius.com)