

FORMACIÓN ESPECÍFICA



EL CLIENTE DIGITAL UN RETO PARA EL TALLER

LA EXPERIENCIA ACTUAL DE COMPRA
EN LA POSTVENTA

DOSSIER DE CONTENIDOS

FORMACIÓN ORIENTADA A:

GERENTES, JEFES DE POSTVENTA, JEFES DE TALLER,
ASESORES DE SERVICIO Y PERSONAL DE ATENCIÓN CLIENTE
EN EL ÁREA DE POSTVENTA O TALLER

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. El mundo Avanza hacia la Digitalización Global.....	2
2. Cliente o Jefe.....	2
3. Experiencia de compra.....	2
4. Clientes disponibles en nuestro negocio.....	2
5. Los 4 pasos del Cliente y la Recepción Activa Digitalizada ..	3
6. La Gestión Digital	3
7. ¿Qué quieres analizar?	3
8. Objetivo anual.....	3
9. Cuadro de Mandos	3
10. Nuevos datos a analizar	4
11. Gestión Compañías de Seguros y Renting (negociación) ...	4
12. Gestión proveedores material pintura	4
13. Gestión proveedores de recambios	4
14. Acciones de Marketing.....	4

1. El mundo avanza hacia la Digitalización Global

Introducción a como está cambiando el mundo rápidamente en conceptos de tecnología y comunicación, lo que hace a los Clientes más exigentes y preparados con la demanda de servicios.

2. Cliente o Jefe

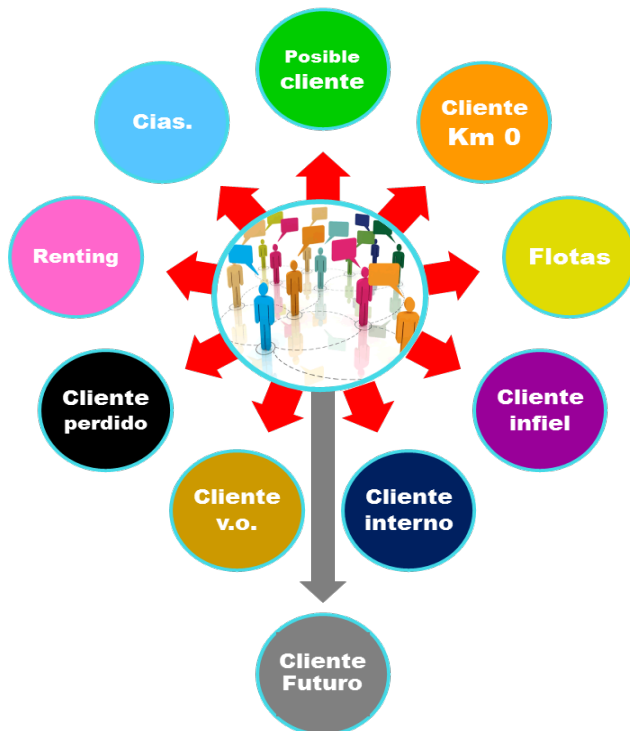
Reflexión con los participantes sobre el concepto de quién es el Jefe dentro de nuestro negocio, ¿realmente saben quién paga su sueldo?

3. Experiencia de compra

Definición de Experiencia de compra como objetivo al que hay que llegar para superar las expectativas del Cliente. Análisis de los tipos de Experiencia de compra y cuál es el más habitual en el negocio de la postventa.

4. Clientes disponibles en nuestro negocio

Definición y análisis de los perfiles de persona que pueden demandar nuestros servicios, clientes pasados, presentes y futuros.



5. Los 4 pasos del Cliente y la Recepción Activa Digitalizada

En la visita del Cliente a la instalación, debemos ser nosotros los que nos adaptemos, en la mayoría de lo posible, a él y sus necesidades y no él a nosotros. Teniendo este concepto como premisa, será mucho más sencillo superar sus expectativas, Por este motivo, hay que conocer muy bien los pasos que realizar un Cliente en la demanda de un servicio.

En nuestro caso estos pasos son 4: **Cita, Recepción, Estancia y Entrega**

6. La Gestión Digital

Conocer cómo funciona nuestro negocio es la clave para la obtención de una rentabilidad y resultados que nos aporten el beneficio deseado.

La forma de conocer el funcionamiento de nuestro taller se conoce como Gestión de Taller y se realiza a través de determinados parámetros, procesos, formaciones y estudios de mercado.

7. ¿Qué quieres analizar?

Hay parámetros preestablecidos en la Gestión de Taller, pero como no todos los talleres son iguales, es el Gerente o Gesto del taller el que tiene que saber que quiere analizar y con qué objetivo. ¿Qué quieres analizar? Ocupación, Productividad, Eficiencia, Entradas Taller, Recambio vendido por O.R, etc...

8. Objetivo anual

Antes de analizar, tenemos que marcarnos unos objetivos, estos objetivos serán basados en la capacidad de producción y disponibilidad de esta producción (mano de obra directa + horas convenio disponibles) y datos obtenidos del ejercicio anterior o de los estudios de mercado.

9. Cuadro de Mandos

Un Cuadro de Mandos es la herramienta necesaria para poder analizar mes a mes los resultados obtenidos más los acumulados anuales, añadiendo comparativas con ejercicios anteriores. Nos permite detectar desviaciones y poder solucionarlas antes de que éstas se conviertan en constantes y repercutan en el beneficio de nuestro negocio.

10. Nuevos datos a analizar

La importancia de la atención al Cliente, ha hecho que en los últimos años hayan aparecido nuevos Kpi's que nos permiten analizar si la atención ofrecida cubre las necesidades del Cliente que nos visita. Estos nuevos datos, generalmente se obtiene por la realización de encuestas al Cliente.

11. Gestión Compañías de Seguros y Renting (negociación)

Hay que hacer un buen estudio del trato con las compañías de seguros y renting, conocer lo que nos pagan y el trabajo que nos proporciona cada una de ellas, nos permite una mayor negociación en la firma de nuevos acuerdos. Hay compañías que pagan mucho, pero aportan poco trabajo y viceversa, ¿Cuál nos interesa más actualmente?

12. Gestión proveedores material pintura

Un conocimiento del producto, los costes y consumos, nos permitirá una capacidad de negociación con los diferentes proveedores, es por ello que tenemos que analizar estos parámetros para obtener una mayor rentabilidad, tanto en la compra, el uso y la venta del producto utilizado.

13. Gestión proveedores de recambios

Realizar un estudio de mercado y analizar las diferentes ofertas que nos ofrece este, nos permitirá obtener un mayor beneficio en la compra de material, el cual puede repercutir en beneficios para el Cliente (descuentos) o en un incremento de nuestros beneficios.

14. Acciones de Marketing

La Gestión de Taller, como ya hemos dicho, nos permite analizar desviaciones, estas desviaciones en ocasiones reflejan caída de entradas al taller o caída en la venta de recambios por vehículo, entre otras muchas, conocer estas caídas, nos va a permitir realizar campañas de marketing personalizadas según las necesidades (ejemplos: contacto con Clientes determinados, descuentos ocasionales, incentivos al personal de atención cliente, etc)



SERVICIOS

- **Análisis Procesos**
- **Análisis Gestión**
- **Formación Personalizada Postventa**
- **Formación Personalizada Ventas**
- **Cliente Misterioso Postventa / Ventas**
- **Gestión Call Center**
- **Plan de Acción Estratégico**
- **Implementación y Desarrollo de Proyectos**
- **Gestión y Motivación de Equipos**
- **Marketing Personalizado Captación y Mantenimiento**
- **Fidelización de Clientes**
- **Reclutamiento Específico**
- **Seguimiento de Procesos Implantados**
- **Cálculo Objetivos**
- **Gestión de Calidad**
- **Gamificación Personalizada**
- **Inmersión Personal Indirecto**

CURSOS - SEMINARIOS

- **Necesidades del Cliente – Un Reto para la Postventa**
- **Gestión de Taller – Mayor Rentabilidad y Beneficio**
- **Ventas V.O./V.N. – Proceso Hacia el Cambio**
- **Prevención, Gestión y Resolución de Conflictos**
- **Gestión Reparación Carrocería Vehículos EV-HEV**

Beyond Consulting

