



INGENIERIA EN SOLUCIONES AUTOMOTRICES



CIUDAD DE MEXICO a 05 de Octubre 2020.

**SR. A QUIEN CORRESPONDA.
GERENTE POST VENTA
AGENCIA**

Estimado Sr. Gerente.

Por medio de la presente aprovecho esta valiosa oportunidad para hacerle llegar nuestra Carta de Presentación en referencia a nuestra Propuesta Comercial de Servicio, así como nuestro interesante y extenso Portafolio de Negocios, el cual es una excelente herramienta en el tema de Satisfacción y Retención del Cliente y en la Eficacia y Productividad en el área de Servicio.

La complejidad de los últimos años en la industria automotriz, ha hecho que como concesionario debamos buscar innovar soluciones que nos permitan lograr una administración y operación más productiva y eficiente, que tenga como resultado, lograr la rentabilidad deseada como concesionario, generar más valor y satisfacción para los clientes en la agencia en cada departamento (Ventas, Servicio, Refacciones, Autos nuevos y Autos usados), tener mejores herramientas para la administración e innovar en soluciones y tecnología, esto nos permitirá tener una mayor efectividad, productividad, satisfacción del cliente, calidad en el servicio al cliente y por ende mejor rentabilidad.

Definir las bases de actuación de todo empleado de ISAMMXV para conducirse con altos estándares éticos a fin de preservar la integridad y confianza de nuestros clientes.

De nuestros coordinadores y asesores

Deberán cumplir con los principios básicos para el asesoramiento responsable, veraz y honesto de las actividades y servicios que prestan en las Agencias automotrices con el fin de Establecer y consolidar la confianza que debe prevalecer Hacia cada uno de nuestros Clientes (Agencias Automotrices) así como guardar la secrecía de nuestros clientes..

Los PROGRAMAS DE SOLUCIONES INTEGRALES Y SISTEMAS DE COMERCIALIZACIÓN ISAMMXV, contribuirán favorablemente a generar mayor productividad, satisfacción, retención y lealtad; por consecuencia, incremento mayor en rentabilidad y productividad en la operación de su taller, brindando un servicio integral y transparente a sus clientes, logrando con ello lo que consideramos los principales objetivos.



INGENIERIA EN SOLUCIONES AUTOMOTRICES

OBJETIVOS



Incrementar y mantener la Satisfacción del cliente, así como su retención y lealtad, aún después del periodo de garantía.

Incrementar la productividad y rentabilidad de su departamento. Crear una Cultura de Mantenimiento y Proveer de las herramientas necesarias para llevarlo a cabo.

¿Quiénes Somos?

ISAMMXV ha incursionado en el mercado en el ámbito automotriz la ha colocado en una posición privilegiada, buscando mantenerse siempre a la vanguardia a través del cambio, innovación y mejora en la calidad de su oferta de productos y servicios; Es por eso que actualmente y con motivo de este crecimiento, está ampliando su portafolio de soluciones en el ámbito tecnológico y de marketing para incrementar la productividad y fortalecer así la ideología de Ganar -Ganar con cada uno de sus clientes.

No obstante las reglas de negocios han cambiado drásticamente, en específico hablando para las agencias automotrices, tenemos que los planes de servicio de planta se han extendido en tiempo y kilometraje, los precios de mantenimiento se han estandarizado y economizado, así como también se han reducido considerablemente las operaciones del mismo servicio y los márgenes de ganancia y utilidad en la venta de autos nuevos y en el área de servicio se han visto afectados considerablemente, lo que en breve ha generado que los distribuidores tengan menores oportunidades de generar negocio por el departamento de servicio y menores ganancias por la venta de autos nuevos.

PROGRAMAS DE SERVICIOS PREVENTIVOS ESPECIALIZADOS





INGENIERIA EN SOLUCIONES AUTOMOTRICES

BENEFICIOS DEL PROGRAMA ISAMMXV

Programas de comercialización exclusivos para agencias automotrices los cuales van enfocados en mejorar la productividad del área de servicio. El éxito del programa se basa en una implementación inicial, donde nuestra empresa toma la responsabilidad y establece los cursos de capacitación a asesores, técnicos y refacciones; posteriormente se supervisa durante el periodo que sea necesario y por último se establecen 2 visitas semanales como parte del seguimiento.

Objetivos ISAMMXV:

Nuestro principal objetivo es generar en su área de servicio un círculo virtuoso de:

- Productividad
- Rentabilidad
- Crear una Cultura de Mantenimiento
- Satisfacción TOTAL del Cliente
- Retención del Cliente
- Equipamiento

** Productividad:*

Equipos y máquinas en comodato, sin inversión para la agencia, con la más alta tecnología en su desarrollo, 100% garantizados en su funcionamiento, ayudando a realizar un servicio de mejor calidad, en mucho menor tiempo, con una mayor productividad, orden y limpieza y sin desperdicios de cualquier tipo de insumos. Programa de abastecimiento y adquisición para la propia agencia en cuestión de equipamiento, herramienta, mantenimiento, sistemas de lavado y todo lo necesario para el mejor funcionamiento de su área de servicio.

** Rentabilidad:*

Consultoría técnica comercial y operativa directa de nuestros profesionales al menos una vez por semana a la agencia, donde se analiza y valora la posibilidad de capacitación continua a Asesores de Servicio, técnicos de taller y la gente involucrada en el proceso, se verifica el estado y el mantenimiento de los equipos, sugiere de acuerdo a los análisis de sus visitas la posibilidad de áreas de oportunidad, hace una programación lógica en el surtido de productos.



INGENIERIA EN SOLUCIONES AUTOMOTRICES

Sugiere el aumento de manera ordenada, controlada e inteligente, del promedio ticket de venta por orden de servicio, sin olvidar NUNCA el mantener la Satisfacción del Cliente, uso de opciones de servicios adicionales.

Se desarrollan temas importantes para el desarrollo humano, con el objeto de cerrar círculos de aprendizaje humano-comercial.

** Cultura de Mantenimiento (Menu On Demand):*

Generar en la agencia y en el Cliente, una Cultura de Mantenimiento a través de apoyos adicionales, ya sea impresos o en web, donde el cliente considera opciones para su servicio, esto es 100% personalizable para cada marca, agencia, modelo y kilometraje de servicio, partiendo de las operaciones básicas estipuladas por planta, estandarizando precios y servicios ofrecidos, así como promociones de servicios adicionales para cada kilometraje, El Cliente siempre sabe con exactitud las operaciones de que consta el servicio así como el total del pago que deberá realizar, sin sorpresas para nadie.

** Satisfacción del Cliente:*

Al Cliente se le ayuda a comprar, no se le vende. El Cliente selecciona el servicio de acuerdo a nuestras sugerencias, a sus necesidades y a su decisión de compra; al estar mucho mejor informado de su servicio, las operaciones que implica y del monto a pagar, evitamos "sorpresas" desagradables para ambas partes, aumentando con esto la tan importante y valiosa Satisfacción del Cliente.

** Retención del Cliente:*

La Concesionaria, con el respaldo de ISAMMXV, podrá ofrecer al cliente una herramienta llamada "Cobertura Complementaria", esta consta de una garantía de los principales sistemas del automóvil, partiendo del Motor, y siguiendo ya sea con Transmisión, Sistema de Enfriamiento, Diferencial y/o Inyección. Ésta "Cobertura Complementaria" entra en vigor ya una vez vencida la garantía normal del automóvil y tiene una cobertura de inicio de fabricación de hasta 6 años o 180000 km., lo que ocurra primero. Así podemos seguir captando al cliente cuando su automóvil está fuera de garantía, que ya requiere de reparaciones de más desgaste y si cambia de propietario, también seguir dando servicio al nuevo dueño.

** Equipamiento:*

Proveer a la agencia de equipos, productos, servicio y herramientas necesarias para realizar de manera ordenada y productiva, servicios de máxima calidad y eficacia. Para llevar a cabo el Programa de Comercialización, no se requiere ningún tipo de inversión por parte de la agencia ya que le ofrecemos las herramientas necesarias para llevar a cabo cada una de los objetivos mencionadas.



INGENIERIA EN SOLUCIONES AUTOMOTRICES

Tendencias de la Industria Automotriz.

Debido a las tendencias de la industria, surge la necesidad de crear un Programa Comercial como éste, apoyado y respaldado con un interesante Portafolio de Negocios. Algunas de las tendencias más considerables de la industria son:

- * Intervalos de servicios más extendidos,
- * Reducción considerable de operaciones en el carnet de servicio, así como precios y márgenes de utilidad,
- * Competencia directa en franquicias, servicios rápidos, talleres Premium, llanteras, etc.,
- * Menor tráfico en el área de servicio, menores oportunidades de mantenimiento,
- * Disminución de la retención del cliente,
- * El Cliente deja de asistir a la agencia cuando más rentable puede ser.

Nuestra Diversidad.

- Máquinas y Equipos en Comodato,
- Productos y Desarrollos para el área de lavado y estética,
- Mantenimiento preventivo y/o correctivo de todo equipo de taller, rampas, compresores, etc.,
- Proyectos de Sistemas de Lubricación,

Proceso de Implementación.

- * Presentación del Portafolio de negocios,
- * Demostración de equipos o herramienta de su interés,
- * Definición de oportunidades y áreas a trabajar,
- * Cotización de Propuesta, Condiciones Generales y Cierre de negociación,
- * Alta de agencia y personal involucrado,



INGENIERIA EN SOLUCIONES AUTOMOTRICES

- * Cálculo de pedido inicial,
- * Reunión con involucrados en la operación para el manejo del programa,
- * Entrega y capacitación de uso de los equipos, herramientas, servicios y/o productos acordados,
- * Definición e impresión de apoyo visual para la venta adicional,
- * Alta de paquetes en el sistema de la agencia, si así se requiere,
- * Presentación General del Programa de Comercialización a todos los involucrados,
- * Presentación de los beneficios del Programa, así como de los productos y/o servicios,
- * Recomendación de técnicas de ventas para Asesores de Servicio,
- * Apoyo de venta en campo/puerta al inicio de operaciones,
- * Revisión de actividades necesarias para cerrar el círculo de la venta,
- * Seguimiento constante del programa, búsqueda continua de áreas de oportunidad,
- * Reportes mensuales de productividad generados del Programa de Comercializac

Agradezco de ante mano su atención e interés a la presente y quedo a sus órdenes para cualquier duda y/o comentario sobre el particular.

