

GESTIÓN POR PROCESOS EN LA POSVENTA DEL AUTOMÓVIL

¡ORGANIZACIÓN! RENTABILIDAD
DEL NEGOCIO Y FIDELIDAD DEL CLIENTE.



SOLVE
DEVELOPMENT

GESTIÓN POR PROCESOS EN LA POSVENTA DEL AUTOMÓVIL

**¿ORGANIZACIÓN!
RENTABILIDAD DEL NEGOCIO
Y FIDELIDAD DEL CLIENTE.**

¿Hace mucho que no revisa los procesos de posventa desde la recepción hasta la entrega del vehículo?

¿Conoce cómo puede mejorar la eficiencia de su servicio posventa?

¿Dispone de indicadores de gestión que le facilite la toma de decisiones?

INTRODUCCIÓN

Existe la creencia incorrecta de que la responsabilidad de un Gerente de un taller solo se centra en trabajar sobre los vehículos, sin embargo, son muchas las responsabilidades que no puede eludir como Administrador de su empresa (gestión económica, gestión de los procesos organizativos y de los recursos, gestión del Cliente, gestión de residuos, etc).

El conocimiento de herramientas y técnicas a aplicar son fundamentales para llevar su negocio con éxito. Y la búsqueda de la eficiencia de los recursos y de la productividad es esencial para alcanzar los resultados económicos que necesita cualquier empresa.

Por todo ello, en este programa le proponemos trabajar la gestión organizativa del taller, aportando una visión completa de los procesos clave en la prestación del servicio al cliente; asimismo, le invitaremos a la reflexión y al análisis de su negocio, ya que son los que finalmente determinarán las áreas a mejorar en la empresa. A partir de aquí se podrán plantear objetivos a alcanzar, marcando acciones concretas a poner en marcha.

Trataremos de dar una perspectiva en la que el Cliente sea el protagonista, ya que es quien nos aporta los ingresos, pero a cambio nos exige cada vez más y no perdona los engaños y errores de una inadecuada organización de servicio. Por tanto, su servicio de posventa debe enfocarse en todo momento a la excelencia en la atención al cliente para lograr una mayor fidelización.

PROGRAMA PROPUESTO

- **Bloque 0:** Introducción a los procesos. Organización en la empresa. Los procesos organizativos. Los procesos clave de la Postventa.
- **Bloque I:** Proceso de concertación de la cita previa. Su desarrollo paso a paso. Diagnóstico proceso. Plan de mejora.
- **Bloque II:** Proceso de preparación de la cita. Su desarrollo paso a paso. Diagnóstico proceso. Plan de mejora.
- **Bloque III:** Proceso de recepción del vehículo. Su desarrollo paso a paso. Diagnóstico proceso. Plan de mejora.
- **Bloque IV:** Proceso de reparación del vehículo. Su desarrollo paso a paso. Diagnóstico proceso. Plan de mejora.
- **Bloque V:** Procesos de control de calidad. Su desarrollo paso a paso. Diagnóstico proceso. Plan de mejora.
- **Bloque VI:** Procesos de entrega del vehículo. Su desarrollo paso a paso. Diagnóstico proceso. Plan de mejora.
- **Bloque VII:** Procesos de seguimiento del cliente. Su desarrollo paso a paso. Diagnóstico proceso. Plan de mejora.

GESTIÓN POR PROCESOS EN LA POSVENTA DEL AUTOMÓVIL

**¿ORGANIZACIÓN!
RENTABILIDAD DEL NEGOCIO
Y FIDELIDAD DEL CLIENTE.**

¿Por cuánto tiempo va a dejar que los clientes estén insatisfechos? ¿Es de los que creen que toda la causa de que no entren clientes a su taller es la competencia? Entonces,

¿A tirado la toalla? O ¿Cree que se pueden hacer muchas cosas que están en su mano como Gerente de su taller-negocio?

OBJETIVOS

- Concebir que ofrecemos servicios, por lo que debemos preparar nuestra organización a través de procesos para dar la respuesta esperada por los clientes.
- Trabajar para satisfacer las necesidades de los clientes vendiendo / ofreciendo productos y servicios.
- Enfocar la organización de posventa de forma eficiente y productiva para aportar los beneficios empresariales capaces de transformar a la empresa.
- Practicar la autoevaluación y la mejora continua como camino del éxito y de la supervivencia de la empresa.

DIRIGIDO A

Nuestro programa va dirigido a Gerentes de taller, Directores de posventa, Jefes de taller y a todas aquellas personas que quieran adquirir conocimientos sólidos sobre la organización del taller a través de sus procesos con una visión global.

DURACIÓN

Nuestro programa estará disponible durante 90 días a partir de la fecha de inscripción en este programa. Este plazo es suficiente para interiorizar los contenidos, realizar las actividades propuestas y la prueba final del curso. Al término del plazo establecido se dará por cerrado el curso.

La dedicación estimada para que el alumno pueda realizar este curso con la profundidad y aprovechamiento adecuado es de 140 horas.

METODOLOGÍA

Realizaremos un recorrido para entender los procesos clave de la posventa generadores de valor para el cliente. La búsqueda continua de la eficiencia en los procesos se puede sintetizar en “hacer lo de siempre más rápido, más flexibles, más adaptativos a las nuevas necesidades del cliente y de más calidad, pero todo al menor precio posible”, por lo que debe ser un elemento esencial de la estrategia empresarial.

En cada uno de los bloques, se trabajará mediante una parte teórica en la que se aportan los conceptos y otra parte práctica a realizar por el alumno que constará de diversas actividades a desarrollar entre bloques junto con pruebas de evaluación de contenido. Todo ello contribuirá a la asimilación del temario estudiado, en poner en evidencia la consolidación de los conocimientos adquiridos y muy especialmente en ser el punto de partida para ampliar Conocimiento y su Aplicabilidad”.

Los alumnos dispondrán de soporte y orientación por parte de un tutor online al que pueden dirigirse siempre que tengan dudas, consultas o incidencias.