

Universidad Autónoma de Baja California

Facultad de Ingeniería

Maestría en Procesos Industriales



“Propuesta Metodológica para el proceso de entrega de auto nuevo en el esquema de sistema de aseguramiento de calidad ISO 9000-2000”

Tesis

Que para obtener el grado de Maestro en Ingeniería en Procesos Industriales

Presenta

Humberto Ramón Bastidas Argote

Mexicali B.C.

Diciembre del 2005

Índice:

Página	Sección	
3	I	Capítulo I Antecedentes
3	I.1	Introducción
3	I.2	Hipótesis
4	I.3	Alcance
5	II	Capítulo II Fundamentos
5	II.1	Sistemas de Calidad
6	II.1.1	Orientación de la empresa al cliente
7	II.3	La Calidad en los servicios a través de ISO 9000
8	II.3.1	Definiciones ISO 9000:2000 para el sistema de gestión de la calidad
11	II.4	Industria Automotriz y el ISO 9000
14		Capítulo III Propuesta metodológica
14	III.1	Procesos Orientados al Cliente en la entrega de auto nuevo
15	III.2	Procesos relacionados en la entrega de auto nuevo y la norma ISO 9000
17	III.3	Prerrequisitos
18	III.4	Metodología
18	III.4.1	Recepción
22	III.4.2	Servicio de Inspección de Entrega
25	III.4.3	Proceso de Venta
28	III.4.4	Programación de la Entrega
37	III.4.6	Seguimiento Telefónico
42	IV	Capítulo IV Conclusiones
42	IV.1	Aplicación de la metodología a un caso real
43	IV.2	Conclusiones finales
44		Bibliografía
45	Anexo 1	Tablas de equivalencias ISO 9000-1994 ISO 9000-2000
48	Anexo 2	Características del lugar de entrega de auto nuevo
52	Anexo 3	Formatos
70	Anexo 4	Programación de Auditoria / Criterios
75	Anexo 5	Proceso Real de Entrega y Revisiones

Capítulo I Antecedentes

I.1 Introducción

En un sector automotriz, tan competido la calidad no es una opción, es un requisito indispensable que garantiza la sobrevivencia en la lucha por una parte del mercado. Cada firma debe mejorar constantemente, ofreciendo una óptima relación precio-valor y una esmerada atención posventa.

Indudablemente que esta filosofía deja en buenos terminos la operación de adquirir un automóvil, porque ambas partes ganan: el cliente compra una buena correlación costo-valor y la empresa además de ganar clientes, ahorra costos, es más competitiva y conserva al cliente con un buen servicio posventa. La calidad sella con buena fama a la marca y el consumidor tiene la última palabra.

La normalización es importante para el comercio internacional de autos, porque poseer una ISO 9000 significa que se tiene un sistema de calidad que cumple la norma, lo cual no implica que el producto vendido es óptimo, porque lo que se certifica es el proceso. Por eso hay empresas con calidad que no están certificadas con la normativa ISO 9000 y no por eso dejan de ser excelentes en la administración de los procesos.

Uno de los elementos que influyen en una buena relación cliente-concesionaria de autos es el buen desarrollo del proceso venta-entrega de auto nuevo, y puede ser un factor de impacto en la reducción de pérdidas de ventas, con el paso de los años, uno de los principales retos de la Marca VW es lograr que dentro de la Red de Concesionarios se ejecute satisfactoriamente el Proceso de Entrega una vez que alguno de los clientes ha tomado la decisión de adquirir sus productos. Cuando se concibió ésta idea por primera vez, tomó el nombre de "Programa de la Entrega Perfecta":

El antecedente que marcó la pauta para el surgimiento del programa, fue el deseo de consolidar el esfuerzo de la organización VW para asegurar que éste momento, estableciera los cimientos para contar con la confianza del cliente, tanto en la red de concesionarios, como en la misma marca.

Una situación que también tuvo una fuerte influencia en el desarrollo del programa, fue la de asegurar que los autos se entregaran sin defectos, como una atención más al cliente por habernos elegido como marca y como concesionario, traduciendo estas acciones en clientes satisfechos que regresaran a la concesionaria para efectuar todos los servicios y reparaciones posteriores.

I. 2 Hipótesis

La concesionaria VW de Mexicali lleva a cabo sus procesos de acreditación en la Norma ISO 9000 a partir del año 2000 como un requerimiento de la planta con sus concesionarios en general, los procedimientos y procesos de la concesionaria, se soportan en todo un sistema de calidad basado en estándares y normas desarrollados para las mismas concesionarias en México, bajo la premisa de la mejora continua en sus procesos de venta y servicio al cliente.

Hipótesis

La combinación de procedimientos estandarizados a través de la experiencia acumulada en las entregas de autos nuevos con los estándares ISO 9000 (Sección Ventas) Logrará proporcionar al concesionario de autos, herramientas que aseguren que el proceso de Entrega del Auto Nuevo, desde la recepción de los autos enviados por la planta, hasta el seguimiento con el cliente, se desarrolle en forma sistemática, permitiendo de esta manera, eliminar todas aquellas prácticas que ante los ojos del cliente provoquen la pérdida de futuras ventas.

I.3 Alcance

Se realizara una descripción de los procesos involucrados en la actividad de entrega de auto nuevo dentro de la norma ISO 9000 y estos se revisaran de acuerdo a los puntos de no conformidad detectados en la primera Preauditoria realizada el 2 de agosto del 2002 a la concesionaria (Ver capítulo III) y específicamente al departamento de ventas de VW Mexicali y que se relacionan con el proceso de entrega de auto nuevo para así establecer procedimientos estandarizados que cumplan con la norma e incidan en el proceso de entrega de auto nuevo como factor para la minimización de perdida de ventas.

Puntos a revisar para establecer procedimientos sistematizados

- 2.5 Análisis de Imagen, análisis y medidas,
- 2.7 Programa de Calidad, Inspección de Entrega,
- 2.20 Registro de reclamaciones desde su registro hasta el cierre del reporte,
- 2.21 Acciones de Servicio.
- 4.3 Seguimiento Telefónico, análisis y medidas,
- 4.4 Análisis de Imagen resultados,
- 4.11 Documentación de trabajos realizados de Inspección de Entrega,
- 4.14 Estado y aspecto de los Autos exhibidos,
- 4.15 Momento de la Entrega del Auto Nuevo,
- 4.17 Capacitación y Conocimiento del Producto

Capítulo II Fundamentos

II.1 Sistemas de Calidad

Los clientes tienen una serie de requisitos para los productos, esperan que los productos o servicios que reciben cumplan con toda una serie de características y de expectativas. El cliente quiere recibir el producto en un determinado momento y al menor precio posible y que cumpla con todos los requisitos que espera, entre otros tiempos de entrega y precio. El cliente elegirá el producto cuyas características, plazos de entrega y precio, más satisfagan sus necesidades. La gestión de la calidad se ha convertido en las últimas décadas en un área de estudio imprescindible.

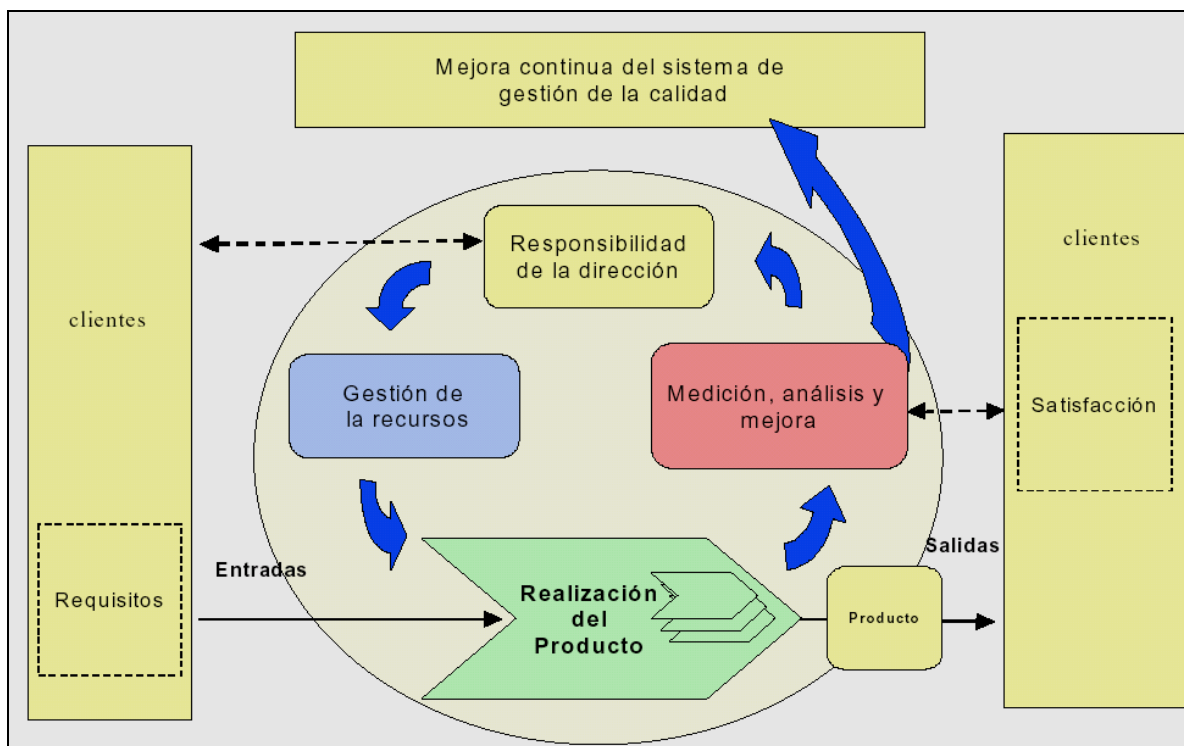


Figura 1: Ciclo de Mejora Continua con enfoque al cliente

II.1.1 Orientación de la empresa al cliente en el contexto para el desarrollo de la Gestión de la Calidad:

El desarrollo de la gestión de la calidad está íntimamente relacionado con el desarrollo que ha tenido la orientación de la empresa hacia el cliente: El tratamiento dado por las empresas a lo demandado por sus clientes ha variado sustancialmente. Se podría dar una clasificación más exhaustiva, pero nosotros vamos a ver solamente los tres enfoques fundamentales que muestran este cambio de mentalidad:

Orientación a la producción: Esta orientación sostiene que los consumidores favorecerán aquellos productos con bajo precio y fácil disponibilidad. Los directivos de empresas con orientación a la producción concentran sus esfuerzos en lograr economías de escala y amplia distribución. Es una situación propia de mercados desabastecidos en los que la demanda supera a la oferta. Poseer el bien es el único deseo del cliente, casi al margen de sus características o prestaciones.

Orientación al producto: Esta orientación sostiene que los consumidores favorecerán aquellos productos que ofrezcan la mejor Calidad o los mejores resultados. Los directivos de estas empresas centran sus esfuerzos en fabricar productos de elevadas prestaciones y mejorarlos a lo largo del tiempo. En esta orientación se está confundiendo prestaciones con satisfacción. Ya que es posible que estemos fabricando el mejor producto de nuestro mercado, y que sin embargo éste no sea apreciado por los clientes.

Orientación al cliente: Esta orientación sostiene que la clave para alcanzar los objetivos de una organización empresarial consiste en identificar las necesidades y deseos del público objetivo y entregar el producto o servicio deseado por nuestro cliente de forma más eficiente que la competencia.

II.2 Gestión de Calidad

La gestión de la calidad se ha convertido en las últimas décadas en un área de estudio imprescindible. En los medios de comunicación y en la publicidad se hace referencia constantemente a las certificaciones ISO 9000, al logro de la excelencia empresarial mediante el empleo del modelo de gestión por procesos. El desarrollo de la gestión de la calidad se inicia con la estación de trabajo elemento de control de calidad y avanza hasta el concepto de administración de la gestión de calidad.

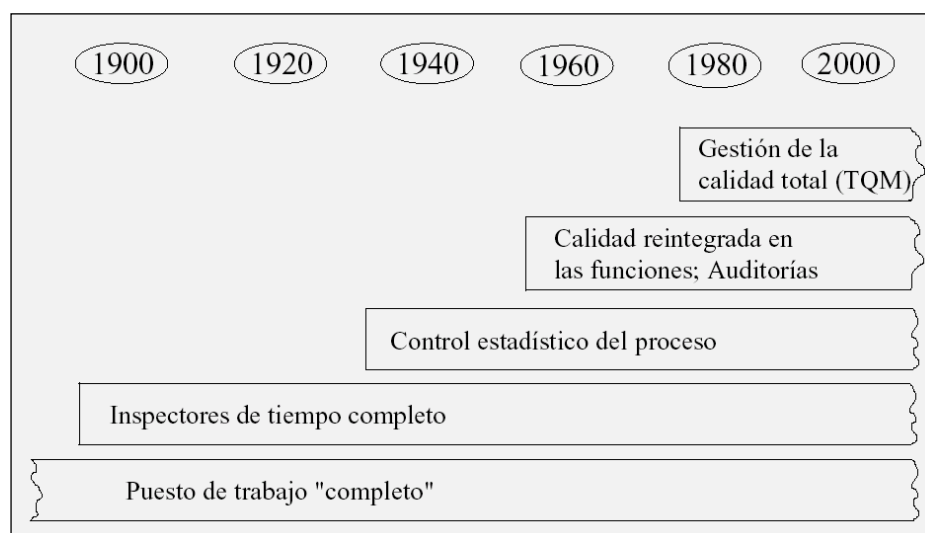


Figura 2: Desarrollo de la Gestión de Calidad

Se puede indicar que el proceso de gestión de calidad parte como punto de inicio en la planificación, y sigue con el control, el aseguramiento y cerrando el ciclo con la mejora y punto de partida con información suficiente para realizar ajustes y correcciones al inicio de un nuevo ciclo.

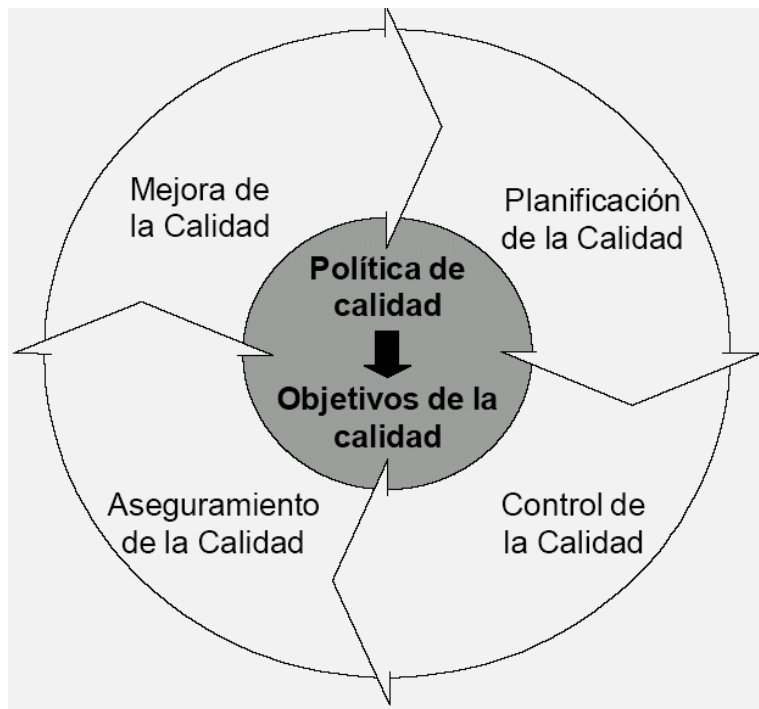


Figura 3: Ciclo de actividades para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad.

II.3 La Calidad en los servicios a través de ISO 9000

La gestión de calidad en las empresas de servicios se encuentra regulada por la norma ISO 9001:2000. Es decir, al igual que las empresas industriales, las empresas de servicios sólo pueden certificarse a través de esta norma, como es el caso de una concesionaria automotriz.

En los servicios hay que prestar una atención especial a la prevención de errores, ya que en este caso del servicio de entrega del auto nuevo, los problemas surgen a medida que se está ejecutando el servicio, y hay que dar una solución lo más rápida posible, para lo cual hay que anticiparse a todos los posibles obstáculos que puedan surgir.

También hay que prestar especial atención a la relación entre proveedor y cliente y a la formación del personal, sobre todo a la de aquel personal que tiene un contacto directo con el cliente. Todos los procesos que incluya el servicio ofrecido, desde su inicio cuando se establecen las pautas y el diseño con el cliente hasta que recibimos la conformidad por el trabajo bien hecho, deben contar con unos procedimientos que marquen, paso a paso, todas las tareas que deben realizarse, cómo se deben realizar y el control existente para evaluar los

resultados. Este control debe realizarse en cada una de las fases para comprobar el desarrollo del servicio y así poder prevenir posibles errores futuros:

Las fases de un servicio son las siguientes:

1. Inspección, conocimiento y comprensión de las necesidades que tienen los clientes.
2. Diseño del servicio adecuado para poder satisfacer estas necesidades.
3. Contar con los procedimientos que permitan desarrollar y poner en marcha el diseño previo, estos procedimientos deben describir detalladamente el conjunto de tareas que deben desarrollarse en cada momento, las responsabilidades así como quiénes son los afectados.
4. Prestación del servicio.
5. Actividad de control final en la cual haremos una medición de los resultados reales para compararlos con los resultados previos y así hacer un estudio de las desviaciones. Una vez identificadas las desviaciones, debe tratarse de potenciar las positivas y evitar las negativas.

II.3.1 Definiciones ISO 9000:2000 para el sistema de gestión de la calidad

ISO: Organización Internacional de Normalización. Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. Esta organización elabora las distintas normativas internacionales a través de la formación de Comités Técnicos.

La familia ISO 9000 es el estándar de normas de calidad más internacional. Su surgimiento es la respuesta a una necesidad expresada por los mercados. Dado que la calidad de los productos es una variable cada vez de mayor importancia en los mercados, las empresas comenzaron a desarrollar distintos manuales con requerimientos a sus proveedores con los requisitos básicos que debían cumplir. En los distintos países y sectores surgieron innumerables normativas, lo cual comenzó a suponer un grave problema para las empresas que actuaban en un marco internacional. Surgió entonces la necesidad de que la validez del sistema de calidad fuera reconocida a nivel internacional, creándose la familia de normas ISO 9000. Las familias de normas ISO 9000 se publicaron por primera vez en el año 1987. Se compone de un conjunto de normas que ayudan a la implantación y desarrollo de sistemas de calidad. Recientemente este conjunto de normas ha sufrido una profunda revisión, pasando ahora a denominarse revisión 9000:2000.

Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización ISO 9000:2000 Apartado 3.2.3

Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

Planificación de la Calidad: Por planificación entendemos el prepararse para el cambio. ISO 9000:2000 Apartado 3.2.2

La planificación supone la capacidad de ser preactivos y anticipar futuros eventos y establecer las acciones necesarias para enfrentarse positivamente a ellos.

La planificación de la calidad incluye la elaboración de planes, la determinación de objetivos y requisitos para la calidad. La planificación de la calidad es esencial para lograr la mejora de la calidad.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

ISO 9000:2000 Apartado 3.2.10

En el Control de la Calidad se evalúa su comportamiento real, comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos para luego actuar reduciendo las diferencias. Se trata, en otras palabras, de comprobar que lo realizado se ajusta a lo planificado. El control de la calidad es imprescindible, de otro modo no podría gestionarse la calidad.

Aseguramiento de la Calidad El aseguramiento de la calidad no pretende detectar o corregir los errores, lo que se pretende es hacer las cosas bien a la primera cumpliendo con los objetivos propuestos.

ISO 9000:2000 Apartado 3.2.11

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Pero el aseguramiento de la calidad no garantiza la satisfacción del cliente, porque si los requisitos propuestos son incorrectos, el cumplir con dichos requisitos no hará que se satisfagan las necesidades de los clientes.

Mientras que el control se limita a la comprobación de cómo se está cumpliendo con los requisitos de la calidad en los distintos niveles, el aseguramiento tiene un papel más activo a la hora de intervenir para garantizar dicho cumplimiento.

Mejora de la Calidad

ISO 9000:2000 Apartado 3.2.12

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trasabilidad.

La norma exige que el sistema de gestión de la calidad se encuentre documentado. Se puede observar en la siguiente figura la pirámide los distintos niveles de la documentación:

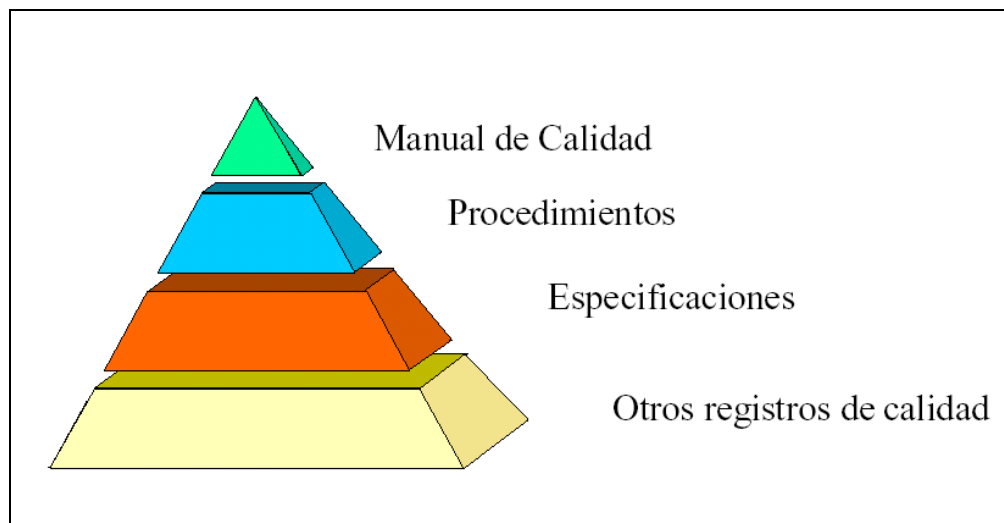


Figura 4: Niveles de documentación

RESUMEN DE LOS PRINCIPALES REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9000: 2000.

4. GENERALES.

- 4.1 Requisitos Generales
- 4.2 Requisitos de la Documentación
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Manual de la Calidad
 - 4.2.3 Control de los Documentos
 - 4.2.4 Control de los Registros de la Calidad

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

- 5.1 Compromiso de la Dirección
- 5.2 Enfoque al Cliente
- 5.3 Política de la Calidad
- 5.4 Planificación
 - 5.4.1 Objetivos de la Calidad
 - 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad
- 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación
 - 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad
 - 5.5.2 Representante por la Dirección
 - 5.5.3 Comunicación Interna
- 5.6 Revisión por la Dirección
 - 5.6.1 Generalidades
 - 5.6.2 Información para la Revisión
 - 5.6.3 Resultados de la Revisión

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

- 6.1 Suministros de Recursos
- 6.2 Recursos Humanos
 - 6.2.1 Generalidades
 - 6.2.2 Competencia, Toma de conciencia y Formación
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambiente de Trabajo

7. ELABORACIÓN DEL PRODUCTO.

- 7.1 Planificación y Elaboración del Producto
- 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente
 - 7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto
 - 7.2.2 Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto
 - 7.2.3 Comunicación con el Cliente
- 7.3 Diseño y Desarrollo
 - 7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo
 - 7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo
 - 7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo
 - 7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo
 - 7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo
 - 7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo

- 7.3.7 Control de Cambios del Diseño y Desarrollo
- 7.4 Compras
 - 7.4.1 Proceso de Compras
 - 7.4.2 Información de Compras
 - 7.4.3 Verificación de los Productos Comprados
- 7.5 Operaciones de Producción y Servicios
 - 7.5.1 Control de las Operaciones de Producción y Servicios
 - 7.5.2 Validación de los Procesos de las Operaciones de Producción y Servicios
 - 7.5.3 Identificación y tras habilidad
 - 7.5.4 Bienes del Cliente
 - 7.5.5 Preservación del Producto
- 7.6 Control de los Equipos de Medición y Seguimiento
- 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO.
 - 8.1 Generalidades
 - 8.2 Medición y Seguimiento
 - 8.2.1 Satisfacción del Cliente
 - 8.2.2 Auditoria Interna
 - 8.2.3 Medición y Seguimiento de los Procesos
 - 8.2.4 Medición y Seguimiento del Producto
 - 8.3 Control del Producto no Conforme
 - 8.4 Análisis de Datos
 - 8.5 Mejora
 - 8.5.1 Mejora Continua
 - 8.5.2 Acción Correctiva
 - 8.5.3 Acción Preventiva

II.4 Industria Automotriz y el ISO 9000

El sector de la automoción ha sido siempre pionero en el desarrollo de la gestión de la calidad. Las principales normativas en gestión de la calidad han surgido de manos de empresas procedentes de este sector industrial. Las principales normativas son:

QS-9000:

En Estados Unidos ya en el año 1988 se reconoció que los diferentes requisitos exigidos por los principales fabricantes de automóviles a sus proveedores representaba un problema importante. Cada uno de dichos fabricantes tenía un manual con sus requisitos y los proveedores tenían que esforzarse por adecuarse a los requisitos de cada uno de sus clientes. Una vez identificado el problema, los tres principales fabricantes de automóviles en USA (Chrysler, Ford y General Motors) organizaron un grupo de trabajo cuyo objetivo era unificar sus diferentes manuales de requisitos. Los esfuerzos de este grupo de trabajo, se vieron plasmados en 1994 con la publicación de la norma QS-9000 Quality System Requirements otros fabricantes del sector americano se unieron más tarde y aceptaron también esta norma como estándar.

VDA 6.1:

El aumento de la competencia, la presión por reducir los costes, las crecientes expectativas y

exigencias de los clientes también hicieron mella en el sector automovilístico alemán. Así surgió en Alemania: Der Verband der deutschen Automobilindustrie¹⁹ (VDA). Del trabajo de la VDA surgió la norma VDA 6 Qualitätsstandard der deutschen Automobilindustrie²⁰. Cuya parte fundamental es la VDA 6.1 QM- Systemaudit² cuyo objetivo es permitir la evaluación bajo condiciones comparables de distintos sistemas de gestión de la calidad.

EAQF y AVSQ:

De forma análoga a las normativas surgidas en EEUU y Alemania, surgieron también otras dos normativas más en Francia la EAQF, referencial que define las expectativas fundamentales del sistema de la calidad de Citroën, Peugeot y Renault, respecto a sus suministradores y en Italia la AVSQ. 19 Asociación de la industria automovilística alemana.

UNE-ISO/TS 16949:2002

En los últimos años el sector del automóvil, como el resto de sectores, ha seguido la tendencia de la globalización. No sólo los principales fabricantes de automóviles sino también sus proveedores han seguido una política de alianzas y fusiones, por ello ha surgido la necesidad de armonizar las distintas normativas de gestión de la calidad que dentro del sector automovilístico habían surgido.

Como un primer signo de unificación, las normativas VDA 6.1. AVSQ y EAQF se reconocían ya mutuamente. Pero este reconocimiento no era todavía extensivo a la QS-9000.

El último resultado de este esfuerzo de globalización es la norma UNE-ISO/TS 16949. En su primera edición (año 99) esta especificación técnica estaba todavía basada básicamente en la norma ISO 9000:1994. En el año 2002 se produjo la segunda edición (UNE-ISO/TS 16949:2002) basada en la ISO 9001:2000. Esta norma unifica las actuales normativas QS-9000, VDA 6.1. AVSQ y EAQF, pero no pretende en ningún momento sustituirlas.

II.4.1 Caso específico del procesos de entrega de auto en la concesionaria

La compra de un auto, en la mayoría de los casos, es una de las inversiones más importantes para una persona, la concesionaria, debe asegurar que mediante una excelente práctica, el cliente quede convencido de haber tomado la decisión correcta por tal motivo, su esfuerzo se enfocará en que sea realmente un evento importante. La relación con el cliente no termina con la entrega, esto es simplemente el inicio de lo que pudiera ser, una relación exitosa de servicio a largo plazo.

Cabe recordar que el proceso completo para poder hacer la entrega del auto es ejecutado por todo un equipo de personas que pertenecen a diferentes departamentos: Administración, Contabilidad, Ventas, Servicio, Refacciones, e incluso, el personal de Vigilancia. Esto solamente lo sabemos nosotros. El Cliente ve que quién le vendió y le entregará su auto es "la Concesionaria". Es por ello que debemos asegurar que cada uno de los papeles que desempeñamos, sean ejecutados con precisión y en forma diligente.

Sin embargo, este Programa se desarrolló orientado al Cliente, ya que es éste quién califica a la Concesionaria en forma cualitativa, donde las características con que se presenta el Auto, así como el trato que da el personal de la Concesionaria, influirán en su opinión con respecto a la marca para siempre, implicando esto que quizá - ésta sea la última oportunidad que nos dio para hacer, negocio con él.

La organización y el trabajo en equipo, asegurando el cumplimiento de cada una de las actividades involucradas dentro de los procesos de la Concesionaria, son cruciales para dar a

nuestros Clientes los más altos niveles de Satisfacción, asegurando con esto, su Lealtad para la Marca, y nuestra permanencia en el Mercado.

La certificación de la concesionaria se inicia como un requerimiento de la organización automotriz dígase planta productora, si bien es cierto que ya existían procedimientos y procesos realizados en los esquemas de control y aseguramiento, no se contaba con un procedimiento sistematizado es así que el proceso de certificación ISO 9000 afectara los procedimientos de entrega de auto nuevo estableciendo una guía de las actividades que pudieran ejecutarse en un ambiente de mejora continua.

El impacto que dará al Cliente la correcta ejecución podrá ser evaluada a través de la Encuesta de Satisfacción del Cliente, la cual es levantada mensualmente a sus Clientes y cuyo reporte es entregado Trimestralmente para su análisis interno que le permitirá hacer modificaciones para asegurar que la satisfacción llegue al 100%. Los resultados a estos esfuerzos se verán reflejados en dicha encuesta entres aspectos:

- Atención del Vendedor.
- Entrega del Auto.
- Atención después de la Entrega.

Debe tomarse en cuenta que muchas de las inconformidades y reclamaciones que se reciben de los Clientes, son el resultado de no haber ejecutado correctamente las actividades necesarias del proceso de venta (en cuanto al tipo de auto que el cliente quería contra el que se le vendió), en el proceso de preparación (Inspección de Entrega y preparación estética), momento de la Entrega (explicación de las características del auto) y quizá lo más importante para el cliente, no se tiene contacto con ellos después de entregar el auto.

Por lo anterior, será de vital importancia para su Concesionaria entender que el Programa no es exclusivo del área de Servicio. La Entrega del Auto Nuevo está dirigido a todas las áreas de la concesionaria que tienen actividades directas o indirectas en proceso de adquirir, vender y dar soporte y servicio a los autos nuevos distribuidos, y las cuales establecerán ciertos controles para asegurar que todo se efectúa según lo dispuesto.

Capítulo III Propuesta metodológica

III.1 Procesos Orientados al Cliente en la entrega de auto nuevo

En esta propuesta metodológica se establecerán los requerimientos técnicos que deberán cubrirse para asegurar que el auto está libre de fallas o defectos que pudieran ser detectados durante el servicio de inspección de entrega, también se indicaran cuáles son las actividades involucradas. La Entrega es uno de los primeros Momentos de interacción donde se evidenciará si los procesos están orientados al Cliente. En este esquema es que se estructuran las primeras actividades orientadas a causar impacto en los clientes al haber tomado su mejor decisión.

Es importante tener en mente que el Programa de Entrega del Auto Nuevo no pretende limitar la ejecución de actividades por parte del personal de la Concesionaria; si no al contrario, pretende marcar una estructura que le permita desarrollar las actividades en forma sistemática y sobre todo, que permita la optimización de recursos, tanto materiales como humanos que impacten principalmente al aspecto monetario y que permitan disminuir los costos de operación, pero sobre todo, que permitan asegurar la satisfacción del Cliente como resultado del proceso total.

Las actividades podrán ser monitoreadas internamente a través del uso de auxiliares dentro de cada uno de los subprocesos en los que se divide el proceso total para cada una de las áreas de la Concesionaria. El impacto que dará al Cliente la correcta ejecución podrá ser evaluada a través de la Encuesta de Satisfacción del Cliente, la cual es levantada mensualmente a sus Clientes y cuyo reporte es entregado Trimestralmente para su análisis interno que le permitirá hacer modificaciones para asegurar que la satisfacción llegue al 100%. Los resultados a estos esfuerzos se verán reflejados en dicha encuesta entre los aspectos:

- **Atención del Vendedor.**
- **Entrega del Auto.**
- **Atención después de la Entrega.**

Debe tomarse en cuenta que muchas de las inconformidades y reclamaciones que se reciben de los Clientes, son el resultado de no haber ejecutado correctamente las actividades necesarias del proceso de venta (en cuanto al tipo de auto que el Cliente quería contra el que le vendimos), en el proceso de preparación (Inspección de Entrega y preparación estética), momento de la Entrega (explicación de las características del auto) y quizá lo más importante para el Cliente, no se tiene contacto con ellos después de entregarle el auto, y si acaso algo provoca que regrese a la Concesionaria, no se atiende correctamente. Por lo anterior, será de vital importancia para la concesionaria entender que el Programa no es exclusivo del área de Servicio.

III.2 Procesos relacionados en la entrega de auto nuevo y la norma ISO 9000

El proceso de Certificación para las Concesionarias, a diferencia de otros procesos externos, tiene un esquema llamado Certificación Consorciada, lo que significa que para

poder ser sujeto de una Certificación como Concesionaria, deberá asegurarse que se cumplen todos los requerimientos de la Norma ISO 9000, pero siguiendo los lineamientos que ya han sido certificados al importador, en este caso VW de México. Dichos lineamientos están definidos dentro de las Normas de Operación, Manuales y Programas, lo que deja a la Concesionaria como la que ejecuta de cara al Cliente. Adicionalmente la concesionaria lograra establecer varias ventajas generadas por el proceso de implantación de un sistema de calidad certificado:

Ventajas para el concesionario

- Mejorara el ambiente laboral
- Mejorara los procesos laborales
- Reducción de costos
- Planificación Empresarial
- Identificación sistemática de puntos críticos
- Mejorara la imagen ante el cliente
- Probara la capacidad d calida ante autoridades
- Mejorara la calidad de la Atención
- Facilitara la elección del concesionario
- Mejorara los procesos principales del concesionario
- Controlara la puesta en practica de las normativas comerciales
- Comparación entre concesionarios
- Identificara puntos críticos sistematizados

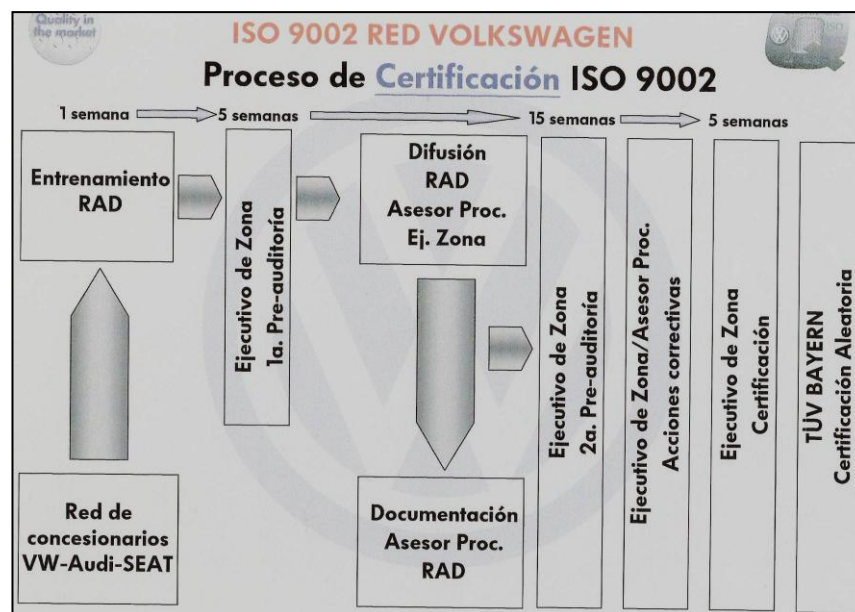


Figura 5. Diagrama de flujo del Proceso de certificación ISO 9000

Se puede observar los puntos a certificar en el programa de auditoria ISO 9002-2000 a concesionarios (ver anexo 4) así como el programa la primera preauditoria realizada a la concesionaria para la que se presenta la propuesta de metodología de entrega de auto nuevo

Primera Preauditoria ISO-9002			0201 Distribuidora de Llantas y Vehículos, S.A. de C.V.			
4.- Ventas						
Ref	No Conformidad	Acciones	Responsable	Plazo	Max.	Real
4.1	Las descripciones de puesto están incompletas, no firmadas por el Rad y desactualizadas.	Revisar y completar descripciones de puesto, así como pasarlas en el formato estándar proveído por el área de Gerentes de Zona.	Karina Ruiz Leticia Martin	30 días	4	2
4.2	Las descripciones de puesto están incompletas, no firmadas por el Rad y desactualizadas.	Revisar y completar descripciones de puesto, así como pasarlas en el formato estándar proveído por el área de Gerentes de Zona.	Karina Ruiz Leticia Martin	30 días	4	2
4.3	No se ha implantado al 100% el informe telefónico a los clientes de autos nuevos.	Mejorar el llenado del formato de registro de llamadas a los clientes. Asegurarse de llamar al 100% de los clientes de autos nuevos del periodo. Enfatizar la importancia de este proceso en su conexión con las reclamaciones y citas para servicio.	Leticia Martin	60 días	8	4
4.3.1	No se valoran los datos obtenidos del informe telefónico.	Se deberán valorar los datos obtenidos en el informe de seguimiento telefónico, clasificarlos y graficarlos.	Leticia Martin	60 días	8	0
4.3.2	No se han tomado medidas efectivas que resuelvan la problemática planteada por los clientes en el informe telefónico.	Una vez valorados los datos obtenidos, clasificados y graficados por tipo de falla y por medidas correctoras/preventivas que desencadenen una estrategia formal del área para mejorar la atención y la información las áreas de Servicio y Ventas.	Leticia Martin	60 días	8	0
4.4	No se ha llevado a cabo un análisis a fondo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Clientes.	Analizar en conjunto la información proporcionada por VWM y elaborar una tabla de medidas correctivas/preventivas.	Marco A. Medrano Leticia Martin	60 días	8	0
4.7	No se cuenta con una planeación de formación del personal.	Asegurarse de contar con un programa efectivo de detección de necesidades de capacitación, no exclusivamente de VW.	Karina Ruiz Leticia Martin	15 días	8	4

Figura 6: Primera Preauditoria, no conformidades y acciones correctivas

Primera Preauditoria ISO-9002			0201 Distribuidora de Llantas y Vehículos, S.A. de C.V			
4.8	El historial de formación de los empleados está incompleto.	En el MOS se encuentran los formatos 12.08-11 para los expedientes y el 12.08-15 para la capacitación interna. Se deberán utilizar los formatos anteriores para poder garantizar la claridad de la información en los expedientes individuales de los trabajadores.	Karina Ruiz Leticia Martin	15 días	4	2
4.13	No se exhibe un auto con accesorios.	Se debe preparar un auto nuevo con accesorios montados y desglosados en la hoja donde se enlista el equipamiento y el precio.	Marco A. Medrano Ana Benites Leticia Martin	60 días	4	0
4.14	Los autos exhibidos no se encuentran abiertos.	Mantener accesibles los autos en exhibición, con cajuela y cofre abiertos. Se deberá enfatizar a Servicio la importancia de entregar los autos con el reloj correctamente puesto a la hora, las estaciones del radio preseleccionadas y la pegatina del próximo servicio.	Laura Treviño Marco A. Medrano Leticia Martin	7 días	8	4
4.15.2	Se encontró desconocimiento de especificaciones técnicas de los autos.	Es recomendable preparar un curso de especificaciones técnicas de los autos con el área de Servicio.	Marco A. Medrano Leticia Martin	7 días	4	2
4.15.3	Se encontró desconocimiento de las causas de invalidez de la garantía/garantía extendida y sobre el programa de Respaldo VW.	Es recomendable preparar un curso de garantías, garantía extendida y Respaldo VW con el área de Servicio y mantener información en el Manual del vendedor.	Marco A. Medrano Leticia Martin	7 días	4	2
4.15.4	No se presenta al 100% al asesor de servicio en la entrega del auto nuevo.	Asegurarse de presentar al cliente al asesor de servicio y que éste entregue una tarjeta de presentación.	Marco A. Medrano Leticia Martin	7 días	4	2
4.17	No se tiene registrada la capacitación interna de los vendedores.	Generar documentación en la que se evidencie este tipo de capacitación.	Marco A. Medrano Karina Ruiz Leticia Martin	7 días	8	0
4.23	El manual del vendedor no está completo.	Asegurarse de mantener en las carpetas de los vendedores información sobre causas de invalidez de la garantía.	Marco A. Medrano Leticia Martin	7 días	8	4

Figura 6a. Primera Preauditoría, no conformidades y acciones correctivas

En el caso de las actividades del Programa de Entrega del Auto Nuevo, existen las que incluyen auditorias al Sistema de Calidad de las Concesionarias, estas determinan algunos aspectos que impactan directamente a la calidad de los servicios que se ofrecen al Cliente. Los conceptos involucrados en orden de evaluación dentro de la norma ISO 9000 que se revisaran en el presente trabajo son los siguientes puntos:

2.5 Análisis de Imagen, análisis y medidas,

- 2.7 Programa de Calidad, Inspección de Entrega",**
- 2.20 Registro de reclamaciones desde su registro hasta el cierre del reporte,**
- 2.21 Acciones de Servicio.**
- 4.3 Seguimiento Telefónico, análisis y medidas,**
- 4.4 Análisis de Imagen resultados,**
- 4.11 Documentación de trabajos realizados de Inspección de Entrega,**
- 4.14 Estado y aspecto de los Autos exhibidos,**
- 4.15 Momento de la Entrega del Auto Nuevo,**
- 4.17 Capacitación y Conocimiento del Producto**

El propósito del Programa EAN será desarrollar actividades estructuradas que permitan la evaluación de los puntos en forma de proceso, asegurando que el resultado de una actividad afecte positivamente a la siguiente, de tal forma que se cumpla con todos los requerimientos de ISO 9000.

La evaluación de cada uno de los apartados de la lista de verificación (Checklist) se efectuará en cada una de las secciones de las que se compone este Programa, asegurando su éxito, siempre y cuando durante la implantación se aplique correctamente el programa, el resultado dentro de una Auditoria mostrará que las actividades desarrolladas en la Concesionaria son actividades Conformes a los requerimientos de la norma.

III.3 Prerrequisitos

Inicialmente, la base del Programa de la Entrega Perfecta estaba orientada a la preparación técnica del auto; es decir, el principal objetivo era el correcto estado técnico del auto a entregar. Aún cuando el programa estipulaba que Entrega Perfecta era un programa compartido entre Ventas y Servicio, la parte de Ventas no estaba claramente definida, por lo que muchas de las actividades en sí de la entrega, no se desarrollaban correctamente.

El programa de Entrega del Auto Nuevo deja de ser un programa exclusivo de Servicio e involucrará directamente al área de Ventas para el desarrollo de las actividades necesarias para efectuar una Entrega. Dado que las actividades serán responsabilidad de todos los Departamentos de la Concesionaria, el Programa de Entrega del Auto Nuevo estructurara las actividades en forma de procesos que van desde la llegada del auto a la concesionaria por medio de una madrina, hasta que se efectúa el Seguimiento Telefónico para verificar si se han cumplido las expectativas del Cliente.

El concepto que se introduce a la Red de Concesionarios es el de establecer controles que permitan asegurar que un Sub-Proceso ha sido ejecutado correctamente por el personal involucrado, ya sea de Servicio, Ventas, Refacciones, Administración o en conjunto, teniendo siempre presente que cuando las actividades son ejecutadas según el método planeado, podrá asegurarse que los recursos asignados son los utilizados, eliminando de esta forma el uso innecesario de recursos tanto materiales como humanos, eliminando al 100% los retrabajos del proceso de preparación del auto y la entrega misma. Pero lo más importante, es que el Concesionario podrá tener los tiempos de proceso correctamente identificados, y de esta forma, podrá cumplir las promesas de Entrega que haga con su Cliente.

III.4 Metodología

Todas las actividades quedarán dentro de una estructura de Subprocesos, los cuales serán eslabones de una cadena, dependientes unos de otros, asegurando de esta forma, la definición de los roles que se tendrán dentro del proceso, así como la asignación de responsabilidades para la ejecución de las actividades definidas dentro de cada una de las partes que componen el proceso total.

El Programa esta estructurado en forma de Proceso, el cual esta compuesto de 6 Fases:

- 1. Recepción:** Incluye todas las actividades necesarias para que el auto sea recibido en las instalaciones de la Concesionaria y hasta que forma parte de los inventarios de esta.
- 2. Servicio de Inspección de Entrega:** Involucra la Revisión Técnica que se efectúa al Auto para asegurar que técnicamente cumple con los requerimientos de Calidad y Seguridad.
- 3. Proceso de Venta:** Esta relacionado a las actividades definidas en el Ciclo de Ventas que van desde la Prospección hasta el Cierre de la Venta.
- 4. Programación de la Entrega:** Contempla desde que se concreta la cita con el Cliente para la Entrega hasta antes de la Entrega misma.
- 5. Entrega al Cliente:** Es la ceremonia que se desarrolla para Entregar el Auto; incluye la firma de la documentación necesaria, explicación técnica y la demostración del funcionamiento del auto motivo de la ceremonia.
- 6. Seguimiento:** Permitirá a la Concesionaria confirmar que el Proceso ha sido ejecutado correctamente. Se hace a través de un contacto telefónico.

III.4.1 Recepción

Algunos de los problemas que se llegan a presentar y que repercuten en la imagen que el Cliente se forma de nosotros como Concesionaria y como Marca, se inician desde el momento mismo en que el auto llega a la Concesionaria a través de una madrina enviada por VWM.

Es necesario que dentro de la Concesionaria se tenga designado un responsable para recibir las unidades y verificar que estas cumplen con los requerimientos mínimos necesarios tanto en el aspecto cualitativo como en el cuantitativo. Este responsable podrá pertenecer al área de Ventas o Servicio, dependerá de los intereses de la gerencia para llevar el control de las unidades que ingresan.

Es importante que el responsable conozca la importancia de sus actividades, ya que de él depende que la unidad tenga un proceso "DIRECTO" (cuando se requieren reparaciones, cambios en el equipamiento, reclamaciones garantía, trámite para devolución de unidades, faltantes, etc.) Dado que es un proceso es de suma importancia se sugiere la utilización de una lista de verificación, en la que podrán registrarse los elementos que son revisados, ya que de esta forma se generara evidencia objetiva de las actividades en la Concesionaria.

Procedimiento de recepción

- Aviso de Vigilancia al área responsable de la recepción de los autos,
- El Responsable solicitará al Chofer las Órdenes de Embarque y verificará cuatro bloques principalmente:

Documentación: Revisará la Orden de Embarque, el color del auto tanto interior como exterior, que el número de chasis y motor coincidan con lo marcado en el auto, literatura de abordó, así como el registro de daños y faltantes

Exteriores: Verificará las características del auto como carrocería, calaveras, cristales, espejos, faros, llantos, así como el estado de los bajos:

Interiores: Deberán revisar tapicería, alfombra, radio, bocinas, parasoles, espejo retrovisor.

Accesorios y Herramienta: Dentro de las cosas a revisar, se tiene: llaves, tapetes, llanta de refacción, herramienta manual, gato, tapones, birlos de seguridad, antena, tapón de gasolina, encendedor, reflejantes, portaplacas.

Hoja de Observaciones del Embarque

Utilice esta sección para anotar todas las observaciones generadas de la Recepción de Autos de la Madrina

Para un auto en específico, indique el número de auto al que hace referencia

The form consists of a header with the title and instructions, followed by a series of horizontal lines for notes. A faint background image of a car dealership is visible behind the lines.

Figura 8: Reverso de la Hoja de Verificación: Observaciones del Embarque

esta sección se podrán anotar todas las observaciones en la recepción de Autos de la Madrina

Esta hoja sirve para registrar máximo 13 autos. Cada hoja deberá ser requisitada con el nombre de quién recibe los autos, fecha, No. de madrina, nombre del chofer, No. de Licencia, Remisión del embarque, y en caso de haber daños o faltantes, deberá solicitarse la firma del chofer dentro de la hoja de registro.

Una vez que ha sido recibido el total del embarque, se sugiere la identificación de las llaves para eliminar la pérdida o confusión durante el manejo. El material susceptible de pérdida como bypack, literatura, antenas, etc.; se sugiere sea colocado dentro de una Almacén de autos nuevos donde sea controlado y esté bajo la custodia de un responsable. Es responsabilidad de quién recibe los autos, dar aviso a la Gerencia de Ventas de cuáles son las unidades que llegaron, sus características para que estos sean dados de alta dentro del inventario de la Concesionaria y pueda se ponga a disposición del ejecutivo de Ventas, ya sea para su promoción o para su entrega a Clientes.

Es importante que el personal que la Concesionaria asigne para la Recepción de los Autos este adecuadamente capacitado según lo estipulado, tomando en cuenta que los autos se reciben en el mayor de los casos durante las horas de la noche o días no hábiles.

Una de las principales razones, es que mientras se establezcan antecedentes de las condiciones en que los autos fueron recibidos por la Concesionaria, coincidiendo los datos de la hoja de recepción con el reporte de entrega de vehículos, se podrán hacer los arreglos necesarios en caso de daños o faltantes, ya sea a través del Área de Tráfico o de garantías de VWM:

Es responsabilidad de la Concesionaria efectuar la capacitación del personal responsable para la ejecución de las actividades de recepción, debiendo documentarse tanto en las descripciones de puesto, como en la matriz de capacitación. Todas las actividades anteriormente descritas, deberán documentarse dentro del Sistema de Calidad de la Concesionaria, bajo la intervención del Rad (Representante de la administración en el proceso ISO) para su correcta coordinación.

III.4.2 Servicio de Inspección de Entrega

A cada uno de los autos que son enviados a la Red de Concesionarios, durante el proceso de producción y las actividades de traslado, le son colocados materiales de protección para carrocería, suspensión, interiores, etc.; con objeto de evitar daños durante la espera a ser distribuidos y del proceso mismo del traslado.

Aún con dichos materiales de protección, los autos son susceptibles de sufrir daños o pérdida de piezas los cuales no pueden ser detectados durante el proceso de recepción descrito en el apartado anterior. Por tal motivo, una vez que los autos han sido dados de alta dentro del inventario de la Concesionaria, es necesario que sean programados para que se les efectúe el Servicio de Inspección de Entrega. El Servicio deberá efectuarse a más tardar 48 horas después de recibir el auto. Este tipo de servicio se centra en una profunda inspección mecánica del auto. Se considera parte del servicio de inspección la limpieza del auto, tanto interna como externamente, pero debido a que son actividades que se efectúan una vez que ha sido programada la entrega del auto. Con lo que respecta a la parte Técnica del Servicio de Inspección, existen dos tipos de Inspección que deberán hacerse de ser necesario mientras el auto no sea entregado al Cliente.

La Inspección inicial se basará en los Manuales de Reparación o en las actividades definidas que están detalladas para la mayoría de tipos de auto. Dado que existen diferentes formatos para cada tipo de vehículo, VWM ha buscado para la estandarización del proceso el uso de un formato único para todos los tipos de auto, lo cual elimina las posibilidades de confusión por utilizar un formato diferente al que requiere el auto específico que requiere la preparación.

El Formato tiene el Número de Parte VWM.000.076 E y puede ser solicitado a VWM por medio de Proceso de Pedidos. Dado que es un formato estándar, incluye características que podrán o no estar dentro del auto que se está preparando. En este caso, el Técnico simplemente llenará el espacio respectivo con una línea para indicar que ese equipo o característica no está incluido en el auto. El formato de Inspección de Entrega le permitirá verificar el estado de elementos como:

- **Compartimiento del Motor** como son la batería, tensión de bandas, cables, mangueras, niveles de líquidos, cubiertas, etc.
- **Parte baja del auto** como golpes, dirección, guardapolvos, tapones y juntas, transmisión, tuberías, sistema de escape, suspensión, etc.
- **Exterior con puertas y tapa trasera** para la alarma, cerraduras, llaves, cristales, sistema de luces, limpiaparabrisas, faros, superficie y pintura, apriete de birlos, presión de inflado de llantas, así como tapones de rueda, etc.
- **Interior en alfombras**, carpetas, vestiduras, asientos, elevadores, consumidores eléctricos, guantera, reloj, freno de mano, parasoles, quemacocos, compartimiento de equipaje, etc.

-Lector de Averías VAS 5051,

-Recorrido de Prueba de aproximadamente 15 km para verificar el funcionamiento de cinturones de seguridad, sistema multifunción (si aplica), frenos, dirección, transmisión, embrague, instrumentos, calefacción, aire acondicionado, desempeño del motor, etc. Esta Prueba de Manejo deberá apoyarse con el uso del formato de ISO 9000 VWM.000.076G (ver anexo 3 de formatos)

El uso de los formatos permitirá al Técnico asegurar que cada una de las operaciones necesarias haya sido cubierta para que el auto esté técnicamente libre de defectos y listo para poder hacer la entrega del auto. Una vez finalizado el Servicio de Inspección de Entrega, el área de Servicio dará aviso a Ventas para que pueda disponer del auto, ya sea para ser entregado al Cliente, para ser utilizado como parte de la exhibición de autos nuevos, o simplemente para ser guardado mientras es vendido:

Un elemento más que deberá ser requerido por el personal de la Concesionaria, (cada área involucrada será responsable de colocar su propia información) y colocado al auto al final del Servicio de Entrega es el Certificado de Revisión.

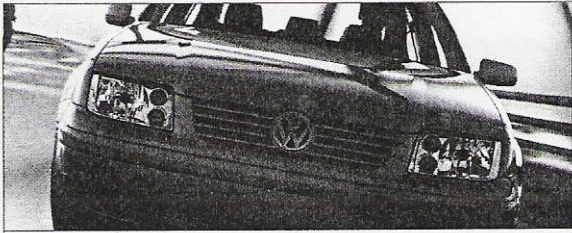
Nuestro COMPROMISO ...  ... es brindarle productos que cumplen con los más exigentes requerimientos de CALIDAD. Volkswagen 	Certificado de Revisión <i>Estimado Cliente:</i> Dando cumplimiento a nuestro Compromiso de Calidad, su auto ha sido preparado para que lo disfrute desde el primer momento. Si tuviera alguna duda posterior a su entrega, nos ponemos a sus ordenes para esclarecerla. Gerencia General <table><tr><td>Ventas</td><td>Servicio</td></tr><tr><td>_____</td><td>_____</td></tr><tr><td>_____</td><td>_____</td></tr><tr><td>_____</td><td>_____</td></tr></table> VWM.007107 Volkswagen 	Ventas	Servicio	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Ventas	Servicio								
_____	_____								
_____	_____								
_____	_____								

Figura 9: Tarjeta MKT (Formato VMW.007.107)

Requerimientos de Concesionaria y de ISO 9000 involucrados en este proceso que aplican al Servicio de Inspección

Se debe hacer referencia al Programa del Servicio de Inspección de entrega, deberá asegurarse que al menos el 30% de los autos a los que se les efectúa el Servicio de Inspección, sean sometidos al Control de Calidad del Programa 01. Sería de gran utilidad para el Concesionario aplicar el Programa a un porcentaje mayor e ir disminuyendo en función de frecuencia que dejen de aparecer desviaciones, hasta llegar al 30% mínimo requerido. Se deberá hacer un análisis para la detección de causas, emisión de planes de acción tanto correctivos como preventivos. Es de utilidad el desarrollo de estadísticas para visualizar el comportamiento de un periodo a otro.

Punto(ISO): 4.11 Documentación de trabajos realizados en la inspección de entrega

Se debe revisar

- Archivo de documentación en el expediente del Vehículo.
- Es necesario asegurar que la Orden de Reparación para la ejecución del Servicio ha sido generada y ha sido ejecutada correctamente según los requerimientos tanto de Ventas como de Servicio
- Formulario de Inspección Servicio de entrega, así como Recorrido de Prueba.
- Deberá incluirse dentro del expediente que se genere del auto, el comprobante del equipo de diagnóstico que demuestre que el auto esta libre de fallas eléctricas o electrónicas.

Punto(ISO) 4.15.6 Certificado o Compromiso de Calidad del cliente con documentación sobre la preocupación de la Concesionaria por conseguir una alta calidad

-Debe estar firmado por Servicio y Ventas. Se recomienda que sea firmado por el Gerente General. Solo si el Certificado es desarrollado por la Concesionaria, se podrá incluir un espacio para registrar la firma de la Gerencia General.

Es importante recordar que para que se pueda dar seguimiento a este proceso, habrá que asegurar la generación de evidencia objetiva, pero sobre todo, es necesario demostrar que las actividades se desarrollan dentro de un proceso estructurado y que se desarrolla sistemáticamente. En otras palabras, es necesario demostrar que todas y cada una de las Inspecciones de Entrega se ejecutan llevando al cabo las mismas actividades en el mismo orden, pero sobre todo con los mismos resultados, siendo los últimos tal y como se planearon.

Dichas actividades podrán evaluarse a través de la revisión tipo auditoria del Sistema de Calidad de los expedientes del auto nuevo (podrá auxiliarse con el Ejecutivo de Zona Post Venta para definir los criterios a utilizar), los cuales deberán contener al menos:

- **Orden de Reparación,**
- **Formato de Inspección de Entrega,**
- **Formato de Recorrido de Prueba,**
- **Lectura del Equipo de Diagnóstico VAS 5051,**
- **Certificado de Revisión en el auto** (no deberá estar dentro del expediente).

Lo anterior solo permitirá ver que la parte Técnica ha sido ejecutada para dar cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Calidad. Mientras el auto no sea entregado al Cliente, es responsabilidad del concesionario vigilar el óptimo estado de los autos en cuanto a que dichos autos conserven las características que les fueron calibradas y revisadas en el Servicio de Inspección de Entrega. Por tal motivo, VWM ha desarrollado un formato ISO 9000 que le permitirá verificar las principales características que pudieran variar de un tiempo a otro mientras el auto permanece en los patios de la Concesionaria. El formato que utilizará para efectuar la revisión es el VWM.000.076 F "Inspección cada 4 semanas". (Ver Anexo 3 Formatos)

Deberá tomarse como fecha para la utilización de este formato la fecha de llegada del auto a la Concesionaria, así como la fecha en que se efectuó el Servicio de Inspección de Entrega. Se debe recordar que el Servicio de Inspección le permitirá detectar todas aquellas anomalías que presenta el auto y que no fueron detectadas durante la Recepción, por lo que enfatizamos que deberá efectuarlo a más tardar 2 días después de dicha recepción. Con base en lo anterior, cuatro semanas después de la Recepción, y si el auto aún permanece en la Concesionaria, se deberá hacer una revisión verificando el estado de los aspectos considerados en el formato.

La Concesionaria deberá determinar qué departamento (Ventas o Servicio) será el responsable de llevar el control de las fechas de permanencia de los autos. La sugerencia es que el control lo lleve el departamento que lleva el control del inventario de autos, ya que es en éste donde se lleva el registro de cuando llegó el auto y cuando se efectuó el Servicio de Inspección. Es también en este inventario donde se sugiere que se registren todas y cada una de las fechas en que los autos son sometidos a las revisiones de 4 semanas.

Es muy importante que todas estas actividades queden documentadas en el Sistema de Calidad, tanto en los Procedimientos, Diagramas de Flujo, Instrucciones de Trabajo y en las Descripciones de Puesto de todos y cada uno de los Responsables de la ejecución de las actividades antes mencionadas.

Se debe recordart que un documento puede hacer referencia a otro, lo que permitirá demostrar la tras habilidad de los procesos y el flujo de las actividades y controles.

A continuación se describirán algunas de las actividades requeridas en el Servicio de Inspección de Entrega. Para mayor información acerca del 100% de actividades que aplican a cada auto, se deberá hacer referencia a las indicaciones de los Manuales de Mantenimiento para cada tipo de vehículo en especial. La información se mostrará bajo el siguiente orden:

- Verificación de Compartimiento del Motor,
- Verificación en la parte inferior del vehículo (con vehículo levantado),
- Verificación Exterior, -Verificación Interior,
- Verificación con Equipo de Diagnóstico,
- Recorrido de Prueba,
- Verificación posterior al Recorrido (con motor a temperatura normal de operación) y
- Verificación posterior al Recorrido con Equipo de Diagnóstico (con motor a temperatura normal de operación).

III.4.3 Proceso de Venta

Dentro de las actividades del Proceso de Venta, consideramos todas aquellas actividades relacionadas directamente con el Cliente y que van desde el proceso de la Prospección hasta cuando se considera que la Venta ha sido cerrada. Dichas actividades pueden ser enlistadas de la siguiente forma:

- Prospección,
- Calificación,
- Presentación,
- Demostración,
- Negociación
- Cierre.

Debe asegurarse que el personal mantenga cierta imagen vistiendo dignamente, y portando en todo momento, un gafete o placa de identificación que lo acredite como representante de la Concesionaria. Actividades involucradas:

PROSPECCIÓN.

Como parte de la Fase Estimulante donde el Cliente se da cuenta de que en él existe una necesidad o un deseo claro que satisfacer. En esta etapa del Ciclo de Ventas, el Vendedor busca Clientes, establece un contacto y efectúa labor de convencimiento para que compre los productos VW. Desde luego, requiere de planeación de técnicas adecuadas para establecer el contacto.

Puede tomarse en cuenta que la Prospección no debe llegar directamente al Cliente como la venta de productos simplemente, deberá convencer al Cliente que realmente obtendrá un Servicio. Lo más importante es lograr establecer una relación de confianza con el Cliente, ya que con esta base podrá asegurarse continuar con el ciclo.

CALIFICACIÓN.

Para poder efectuar una correcta calificación, es necesario conocer el perfil adecuado del Cliente para cada tipo de auto que se vende. Si se logra establecer el tipo de perfil, entonces la calificación precisa del prospecto podrá indicar la cantidad de tiempo y esfuerzo que se deberá dedicar a ese prospecto en particular.

Es importante recordar que para la calificación, debemos determinar si el prospecto está interesado o no, en función de las Necesidades, Deseos y Posibilidades.

Desde luego que para determinarlo, es necesario contar con información confiable, la que puede clasificarse como Esencial, Importante, Conveniente e Intrascendente.

Para efectuar la calificación en sí, se deberá aplicar ciertas técnicas para que la calificación sea rápida y certera, como son Preguntar, Escuchar y Analizar. Como complemento debe utilizarse la Verificación de la información, así como la Observación.

Dado que la calificación puede ser tomada como una etapa de investigación, es necesario que las preguntas que se efectúen no sean demasiadas, que centren la atención de prospecto que pueden servir de guía, específicas para la venta o de interés general, orientadas a la venta. La calificación deberá quedar registrada dentro de la hoja de prospecto.

PRESENTACIÓN.

Esta actividad junto con la demostración, formal la fase formativa, donde se conjunta información que permita determinar el producto o servicio que pueda satisfacer las necesidades del cliente.

La presentación marca un aumento en las actividades del vendedor, pues a partir de este momento, el prospecto es más sensible a la asesoría que se le pueda proporcionar. Es aquí donde se pueden solidificar las bases para una negociación favorable.

En esta etapa se deberá mostrar las características de los productos, lo que puede hacerse directo en los autos o a través de folletos. Es importante recordar que la técnica adecuada para la presentación es la argumentación, es decir, dar al Cliente motivos para efectuar la compra.

Se puede indicar que la presentación puede hacerse a través de folletos en el caso de no estar en las instalaciones o no contar con un modelo en específico dentro de la concesionaria, pero desde luego, también puede hacerse directamente en el auto. Si lo hace en el último, deberá verificar que el auto se encuentre en las mejores condiciones. Es muy importante que la presentación se haga en autos que ya han sido preparados con el Servicio de Inspección de Entrega, así como una preparación estética tal y como se hace cuando se entregará al cliente.

DEMOSTRACIÓN.

Esta actividad estará orientada a prospectos que no conocen completamente el producto, o que requieren comprobar el desempeño del modelo que buscamos que compre para que logre tomar una decisión. Para poder hacerlo, será primordial el efectuar un recorrido de prueba tomando en cuenta los lineamientos del Programa de Auto Demostrador.

En el recorrido del prospecto deberá inicialmente hacer los ajustes a espejos, asiento, respaldo, cinturón de seguridad, así como volante. Asegurar que pruebe los frenos desde el inicio del recorrido. No olvidar confirmar todas las observaciones hechas anticipadamente cuando viajaba como chofer al inicio de la prueba. Recordar; la demostración se orienta principalmente a prospectos calificados que requieren de una pequeña ayuda para decidir la compra a favor de nuestros autos.

NEGOCIACIÓN.

El primero de los dos elementos de la fase decisiva. El prospecto siempre compara las alternativas, y con base en los resultados, toma la decisión. Se está entrando en la fase decisiva del proceso de compra, sin embargo, no se asegura aún que vaya a comprar. En esta fase, se requiere eliminar todas las barreras u objeciones que surjan para que permitan avanzar hacia el cierre de la operación. Cada objeción deberá ser analizada y convertida en un argumento más de venta, siempre y cuando se tenga un buen conocimiento del producto. Si se logra un adecuado manejo de objeciones, se puede modificar la apreciación y obtener cierta ventaja en el proceso de negociación.

Dentro de las técnicas de negociación, se requiere que se investigue, se proponga, se verifique, se acuerde y se vea a futuro. La culminación de la negociación empieza en la parte del acuerdo donde una vez que han sido establecidas las bases y llegado a acuerdos, se obtiene el compromiso del Prospecto por medio de anticipos, firmas o algún otro documento esencial. En esta parte el prospecto ya puede ser considerado el Cliente de la Concesionaria, pero se describirá un poco más profundo en la actividad de Cierre.

Algo muy importante al finalizar la actividad de negociación, es asegurar que la sensación del Cliente sea que ha ganado más de lo que esperaba en el proceso de compra. Mientras se mantenga una negociación de ganar, podrá asegurar que en el futuro podrá efectuar nuevas operaciones de venta, desde luego manteniendo una relación de confianza con el prospecto.

CIERRE.

Es la consecuencia lógica de haber establecido una correcta relación comercial desde la primera visita, desde luego, que deberá presentarse como resultado natural del proceso. El Vendedor deberá ser intuitivo para poder determinar cual es el mejor momento para efectuar el cierre. El vendedor podrá hacer la petición directa del cierre cuando esté seguro que el comprador ha descubierto una satisfacción total a sus necesidades o deseos.

El cese de objeciones puede indicar que el comprador está convencido de las bondades del producto dado que en cualquier situación en que ha habido alguna negociación, el hombre requiere sentir la sensación de haber ganado.

III.4.4 Programación de la Entrega

Hasta el momento del Cierre de la Venta, el Cliente no ha estado tan cerca de su auto como en el Proceso de Programación de la Entrega. Es en esta parte de los Procesos Esenciales de Ventas, donde se definen las características de Cuándo, Dónde y Cómo será entregado el vehículo.

Una vez que el Ejecutivo de Ventas ha logrado hacer el Cierre de la Venta, será necesario acordar con el encargado de la programación de la entrega. Una vez que ha sido acordada la entrega según la disponibilidad del área de Entrega del Auto Nuevo, el encargado de la programación deberá dar aviso al encargado del Acondicionamiento de autos nuevos mediante una orden, en la que se indicarán los datos importantes del vehículo, así como las características con las que deberá ser preparado, en cuanto a estética, como en la instalación de accesorios u otras modificaciones al auto de como fue fabricado: (Ver anexo 3 de formatos VWM 007109)

Este formato tiene la función de informar al Encargado del Acondicionamiento, según el orden en que aparecen los conceptos:

- **Fecha de Solicitud:** Hace referencia a la fecha en la que es llena la Orden con sus requerimientos;
- **Ejecutivo de Ventas:** Es quién efectuó la Venta y quién verificará que el auto cumpla con los requerimientos que él acordó con el Cliente;
- **Fecha y Hora de Entrega:** Es cuando el Cliente estará en las instalaciones para recoger su auto.. Se debe contemplar que el auto sea entregado al ejecutivo por parte del acondicionado, al menos DOS HORAS ANTES de la hora de entrega, de esta forma podrá verificar que el auto ha sido preparado según lo solicitó
- **Lugar de Entrega:** Podrá ser en la Concesionaria, en cualquier otro lugar, siempre y cuando sea autorizado por la Gerencia, tomando en cuenta el traslado del vehículo y los riesgos que implica.
- **Cliente:** Se deberá indicar el nombre del Cliente para verificar que los documentos hacen referencia al mismo expediente;
- **Tipo:** Se deberá colocar el tipo de vehículo objeto de la preparación
- **Color:** Indicar el de Carrocería, permite agilizar el proceso al Acondicionador;
- **N° Chasis:** Es el Número de Serie del Vehículo, también conocido como VIN y está compuesto por 17 caracteres alfanuméricos;
- **N° Motor:** Es el número de identificación del motor, formado por 9 caracteres alfanuméricos;
- **Placas:** Dado que en algunas ocasiones el auto se entrega con permiso provisional para circular, en el portaplacas podrán colocarse elementos publicitarios - de la Concesionaria,
- **Instalar accesorios:** Dado que dentro de la exhibición permanente de autos en la Concesionaria deben existir autos con accesorios originales, el Ejecutivo de Ventas podrá efectuar labor de venta de Accesorios Originales. Lo anterior implica que le sean instalados al auto previo a la entrega al Cliente; recuerde que estos materiales no son instalados al auto en el momento de su fabricación, lo que implica que tomen algún tiempo de su instalación. La mayoría de accesorios deberán ser montados al auto en el área de Servicio de la Concesionaria.
- **Retirar Plásticos de Protección:** Dentro de cada uno de los Servicios de Preparación
- **Observaciones:** Todos los autos deberán contar al menos con un cuarto de tanque de gasolina. Podrá incluirse cualquier instrucción especial a ejecutar durante la preparación.
- **Autorizado:** Dado que muchas de las características de preparación son con cargo al departamento, deberá existir la firma de Autorización por parte del área a quién se hará el

cargo. Se deberá asignar la responsabilidad para la autorización de las Órdenes de Acondicionamiento cuando esta sea diferente al Gerente de Ventas.

Dado que la información es concentrada dentro de los formatos que maneja el Acondicionador, es necesario que la información de dichos formatos coincida con la bitácora del programador para mejor control de las preparaciones.

Dentro de esta Bitácora, deberá registrarse la reservación del área de Entrega del Auto Nuevo, ya que en algunas ocasiones se empalman por retraso del Cliente, pero tendrá prioridad aquel Ejecutivo que este dentro del horario programado.

Una vez que se ha verificado que el auto estará listo para la fecha y hora de entrega prometida al Cliente por parte del Ejecutivo de Ventas, este podrá hacer sentir a su Cliente una experiencia de profesionalismo al redactarle una invitación para Asistir a la Entrega del Auto Nuevo. Esta invitación le permitirá confirmar que la fecha y hora acordada previamente continua vigente y sin problemas para el Cliente, o si es necesario hacer modificaciones a la agenda de Entregas. **(Ver anexo 3 de formatos)**

Es de suma importancia que el acondicionamiento se haga algunas horas antes de la entrega al Cliente. Se deberá asegurar que la carga de trabajo del Acondicionador le permita finalizar las tareas de preparación al menos 2 horas antes. Esto le permitirá al Ejecutivo de Ventas verificar que las características que indicó dentro de la Orden de Acondicionamiento fueron correctamente ejecutadas. De haber alguna desviación, tiene tiempo suficiente para hacer las correcciones y evitar de esta forma, tener que corregir cuando el Cliente

Es obligación del Ejecutivo de Ventas verificar que la preparación ha sido finalizada en el tiempo estipulado. La preparación deberá desarrollarse con la ayuda de la Lista de Verificación para Acondicionamiento de Auto Nuevo. **(Ver formato VWM 007.109)** formato se apoyara con la lista de entrega: **VWM 007.110**

Lista de Entrega	
Para Uso EXCLUSIVO del Ejecutivo de Ventas	
Ejecutivo de Ventas: _____	
Cliente: _____	
N° Chasis: _____	
Presentación del Auto	
☐ Limpieza Exterior e Interior,	
☐ Ejecución de la Orden de Acondicionamiento según requerimiento,	
☐ Colgante de espejo colocado.	
Documentación (la cantidad de documentos diferirá según tipo de venta o Concesionaria, sirve solo como referencia)	
☐ Literatura de Abordo (Guía Breve, Manual de Beneficiario Respaldo VW, Plan de Asistencia Técnica, VW en Casa y Viaje, Seguridad, Instrucciones de Manejo, Consejos Prácticos, Datos Técnicos, Manual de Radio, Suplementos, Atlas de carreteras, Cuentas y cuando aplique,	
☐ Placas y Tarjeta de Circulación o Permiso Temporal para Circular sin Placas,	
☐ Póliza de Seguro,	
☐ Factura o Carta Factura,	
☐ Comprobante de Verificación de Emisión de Gases (si aplica),	
☐ Tarjeta MKT,	
☐ Autorización de Salida del auto nuevo	
Materiales para entregar al Cliente	
☐ Dos llaves maestras y una de valet (si llavero es opcional),	
☐ Lista de Satisfacción de Entrega,	
☐ Tarjetas de presentación de representantes de Refacciones y Servicio,	
☐ Código de Radio,	
☐ Código de forja de llave (no confundir con código de inmovilizador)	
Presentación del Producto	
Se hará la demostración del auto, así como del funcionamiento en el siguiente orden:	
Compartimiento de Motor con café cerrado:	Del lado del acompañante:
• Palanca para abrir capó, • Levantar capó y mostrar depósitos de líquidos: frenos, anticongelante, dirección, limpiavientos, aceite, batería, • Bajameta para revisión de nivel de aceite, • Colocación de "N° Chasis y N° Motor", • Forma correcta de cerrar el capó.	• Operación de espejos colapsables *, • Modelo de puerta sin cilindro para apertura *, • Seguro para Niños en puerta trasera *, • Asientos traseros abatibles *, • Cinturones de Seguridad traseros *, • Puerta vasa trasera *, • Operación del techo del convertible *, • Lapa de tanque de combustible, • Etiqueta de presión de inflado de llantas sobre la tapa de combustible.
Parte Frontal:	
• Colocación de gancho de arranque	
* Si Aplica, dependiendo del tipo y versión de auto	
VWM.007110	

Lista de Entrega	
... CONTINUACION	
Parte trasera:	
• Apertura de tapa trasera con el uso de la llave *, • Llanto de Bepueto, gato y herramienta, • Contacto de 12 volt, • Gancho de remolque delantero, • Dado para Bites de Seguridad *, • Lugar para instalación de caja de discos *, • Gancho de remolque trasero (externo) *, • Triángulos de Emergencia (ternados).	• Ajuste de intensidad de iluminación, • Columna de Dirección ajustable *, • Botones para ajuste de Hora en reloj, • Odómetro y cuenta kilómetros, como poner a cero *, • Explicación de relojes y testigos luminosos del tablero (obra al encendido para visualizarlos): tacómetro, Velocímetro, temperatura, nivel de combustible, freno de mano puesto o nivel de líquido de frenos, alternador, testigo de obstrucción, nivel de líquido refrigerante, nivel o presión de aceite de motor, faros de niebla, luces intermitentes, fallas de motor, luz de corredera, Airbag, nivel de combustible, ESP, ABS, sistema multifunción, display de posiciones de palanca selectora en automáticos, • Palanca de luces, direccionales y regulador de velocidad cruceiro *, • Airbag del Conductor en volante *, • Cilindro de encendido, • Palanca de limpiaparabrisas y sistema multifunción *, • Desempañante trasero, • Luces intermitentes, • Calefacción de Asientos, • Controles de Aire Acondicionado, Ventilador y Calefacción, • Control de dirección de flujos de aire, • Radio: Encendido, Apagado, selección de Radio, sintonía de estaciones, fijación de memorias, cambio de banda, uso de cintos, control de caja de discos desde el radio, • Airbag del Acompañante, • Cintureros, • Parapalos y espejos de vanidad, • Palanca de cambios, • Freno de mano, • Uso del Cinturón de Seguridad (explicar el uso para mujeres Embarazadas), • Uso de Sillas Puerto-Babe, • Uso del Estator.
En el interior del auto (permite que el Cliente ocupe el asiento del conductor, Ud. Ocupe el lado del acompañante)	
La explicación de hará mostrando elementos de izquierda a derecha del conductor para mantener un orden en la presentación:	
• Botón de apertura de tanque de combustible *, • Botón de apertura de tapa trasera *, • Apertura de capó, • Funcionamiento para poner y quitar seguros de puerta desde el interior *, • Operación de espaldas laterales, • Operación de levantalvidas, • Ajuste de altura, inclinación y reclamo de asientos • Accionamiento del conmutador de luces,	
* Si Aplica, dependiendo del tipo y versión de auto	
Esta lista NO deberá entregarse al Cliente. Es solo referencia para el Ejecutivo de Ventas	
VWM.007110	

Figura 10 Formato de lista de entrega VWM 007.109 y VWM 007.110

La preparación de la entrega aún no ha sido cubierta, ya que el auto deberá estar dentro del lugar asignado para la Entrega del Auto Nuevo.

Se recomienda contar con un lugar, el cual estará reservado **EXCLUSIVAMENTE** para efectuar la ceremonia de Entrega con el Cliente. Preferentemente deberá encontrarse en un anexo a la Sala de Exhibición de Autos Nuevos, la razón de efectuar la Entrega en un lugar diferente a la Sala de Exhibición, es evitar molestar a potenciales Clientes con el ruido del motor en el momento de encenderlo o con los gases que se llegan a generar. Otro aspecto importante, es el eliminar cualquier elemento de distracción que provoque que el proceso de Entrega se extienda más allá de lo programado. (Ver Anexo 2)

Requerimientos de ISO 9000 involucrados en este proceso

Punto ISO 4.15.1 Entrega del vehículo nuevo se organiza como un evento especial para el cliente.

Para organizar como evento especial, deberá haber evidencia de que la fecha, hora y lugar se acordó con el Cliente, así como deberá existir en el expediente del auto la Orden de Acondicionamiento, así como en la bitácora de control para las preparaciones.

Punto ISO 4.15.5 Existe un área lo suficientemente representativa para la entrega de los vehículo a los clientes (Ver Anexo 2 de características de área de entrega)

Punto (ISO) 4.21 Los medios publicitarios utilizados y los materiales de decoración son actuales, y acordes con la época del año, limpios y están en perfecto estado. El área deberá estar decorada con los mismos motivos que la Sala de Exhibición, así como apearse a los requerimientos de la Imagen Corporativa en cuanto a mobiliario y color de muros, piso, etc. Se deberá tomar fotografías de la decoración de las instalaciones en cada cambio para generar evidencia de los cambios hechos. Deberán exhibirse los pósteres de Programas institucionales.

Los documentos que se generan como resultado de las actividades desarrolladas, nos permiten generar de evidencia para dar seguimiento a este proceso, pero sobre todo, es necesario demostrar que las actividades se desarrollan dentro de un proceso estructurado y que se desarrolla sistemáticamente. En esta actividad, dado que es de preparación, se deberá asegurar que se hayan generado al menos los siguientes documentos (comparar con los criterios del checklist ISO 9000) :

- Orden de Acondicionamiento,
- Lista de Verificación de Acondicionador
- Invitación
- para Entrega
- Referencia en Bitácora de Entregas.

En la fase de Programación se deberán cuidar los detalles, por lo que también se ven involucradas las características con las que ha sido acondicionado el lugar Exclusivo para la Entrega del Auto Nuevo. Lo anterior permitirá ver que la parte Administrativa de la Entrega ha sido ejecutada para dar cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Calidad.

III.4.5 Entrega al Cliente

Según los conceptos incluidos dentro del Ciclo de Ventas, todas las actividades desarrolladas en conjunto con el Cliente previas al cierre, nos permitieron desarrollar un nivel de confianza sin crear en sí, un compromiso por ninguna de las dos partes involucradas. Pero una vez que el Cliente se decidió por comprar la unidad que le ofrecimos y cuando ya ha pagado, el Cliente puede exigir el cumplimiento y entrega del auto acordado durante el cierre.

Dado el nivel de confianza que se ha generado, todo lo relacionado con la entrega misma del Auto puede ser suave o severamente criticada poniendo en tela de juicio la credibilidad del Ejecutivo de Ventas, la Calidad del Auto, la seriedad de la Concesionaria, e inclusive, el prestigio de la marca. En el Proceso de la Entrega, cualquier situación que difiera de la promesa que inicialmente se hizo al Cliente, puede provocar que el cambio que sea percibido como un Esfuerzo Extra y superar las expectativas del Cliente, o generar un malestar y simplemente provocar una insatisfacción, que el cliente recordara.

Aspectos deberá cuidar el Ejecutivo de Ventas para asegurar que la Entrega sea lo que el Cliente espera y sea positiva:

Asegurar el mínimo de tiempo de espera, cero contratiempos, Limpieza y Funcionamiento del Auto. Durante el Proceso de Programación de la Entrega, el Ejecutivo de Ventas utilizó la Lista de Entrega para verificar que cada uno de los requerimientos de preparación y funcionalidad trabajan correctamente antes de la llegada del Cliente debe haber detectado alguna desviación en cuanto al funcionamiento, se debió reportar para su corrección y asegurar que el funcionamiento sea el correcto. Tenga en mente sorprender al Cliente positivamente, no le haga pensar que ha tomado la peor decisión de su vida al adquirir uno de nuestros vehículos.

Verificar que el auto está en una posición adecuada favoreciéndole la iluminación, el ver el auto con buena presentación hará confirmar al Cliente su buena elección. Se podrá dar algunos presentes como cortesía de la Concesionaria, tales como llaveros, etc. El poder recordar este momento en forma permanente es grato pues es la consolidación de esfuerzos por parte del Cliente. Por tal motivo deberá tener lista la cámara fotográfica, ya sea instantánea o digital.

Todos los preparativos deberán desarrollarse adecuadamente tomando en cuenta la Edad del Cliente, el Género, así como el Número de Asistentes, mientras más asistentes haya, posiblemente aumentará el tiempo debido a las intervenciones de los diferentes asistentes. El Tiempo de Entrega variará por la cantidad de asistentes; sí es ésta la primera vez que el Cliente compra un auto VW y no está familiarizado con la tecnología que los autos utilizan o si ya los ha manejado y únicamente cambia su auto por uno con año modelo más reciente.

Deberá asegurarse que el auto ya esté colocado correctamente en el lugar de Entrega y los documentos deberán estar sobre la mesa listos para ser firmados por el Cliente.

Todo lo anterior debe ser un proceso que se haga en forma estructurada y sistemática por el personal de la Concesionaria. Ahora sí, iniciaremos con las actividades de la Entrega del Auto Nuevo al Cliente.

Existen ciertas actividades involucradas dentro del proceso de entrega, interrelacionadas. Dichas actividades podrán tener diferentes niveles de importancia y necesitarán diferente cantidad de tiempo para su ejecución, pero no podrán eliminarse de ningún proceso de Entrega. Recuerde que las actividades se estructuran en forma sistemática y juegan roles importantes que afectarán la imagen con la que el Cliente percibirá a la Concesionaria y que podrá hacer que los recomiende positiva o negativamente.

las actividades son:

- Presentación de Literatura de Abordo,
- Explicación de Programas Institucionales,
- Entrega de Llaves al Cliente, - Presentación del Vehículo,
- Presentación del Personal de Post Venta,
- Fotografía del Cliente y su Auto,
- Lista de Satisfacción de Entrega

Se debe recordar que para facilitar el proceso de entrega, deberá auxiliarse con la lista de entrega. **(Ver anexo 3 formato VWM 007.109 y formato VWM 007.110)**

Dentro de los aspectos de presentación del auto, algo que evaluará el cliente desde el primer momento en que vea su auto en el lugar de entrega, será la presentación del vehículo. Deberá asegurar que el grado de limpieza sea el adecuado; resultado de la colaboración del acondicionador. En lo que respecta a la ejecución de la orden, se deberá verificar que se hayan cumplido los requerimientos especiales en cuanto a instalación de accesorios o instrucciones especiales. Es importante recordar que el acondicionador no es lavador de autos, él debe tener conocimientos técnicos del producto y deberá ayudar a corroborar el correcto funcionamiento de algunos equipos o accesorios claves.

El colgante de espejo no solo cumple el objetivo de certificado de revisión (formato MKT), informando al cliente que su auto ha sido correctamente preparado. Tiene la función de informara Cliente los nombres de los contactos en la concesionaria que podrán apoyarle en caso de requerir atención posterior a la Entrega, además de establecer relaciones comerciales para futuras reparaciones o servicios de mantenimiento, así como ventas de otros autos. Otra función encaminada al cumplimiento de uno de los puntos del Sistema de Calidad, es la del Compromiso de Calidad que se otorga al Cliente, confirmandole que el producto que ha comprado, cumple con estrictos niveles de Calidad.

Asegurar de estar al menos cinco minutos antes de la hora estipulada para la Entrega en el área de entrega o dentro de la sala de exhibición cerca del área de entrega. La puntualidad es una de las buenas costumbres más apreciada por las personas. Nuestro objetivo es el servicio al cliente y este es el inicio en sí del proceso con relación directa con el cliente.

Se da la bienvenida al cliente a las instalaciones y se invita a pasar a la mesa donde se encuentra la documentación que requiere firmar o presentación. Presentación de la Documentación requerida por la Concesionaria y recolectar las firmas: Debido a que estos documentos varían de una entrega a otra, deberá desarrollar dentro del área de Ventas de la Concesionaria una lista de verificación, donde se enlisten los documentos que requiere cada tipo de venta. Se debe recordar que la documentación varía dependiendo del canal de venta que se haya utilizado. La lista que se desarrolle, deberá encontrarse como material de apoyo dentro de la carpeta del Ejecutivo de Ventas, para poder utilizarla como referencia en el momento en que lo requiera.

Algunos de los documentos pueden ser:

- Recibos de Pago, copia de Factura
- Carta Factura,
- Hoja de Entrega del Vehículo, Copias de Tenencia, Póliza de Seguro para firma de recibido, Tarjeta MKT para ser complementada por el Cliente.
- Etcétera.

Presentación de Literatura de Abordo:

La presentación deberá seguir el orden en que se presenta dentro de la carpeta de la literatura y es:

- **Guía de Respaldo VW en Casa y Viaje.** Explicar las bondades y restricciones del programa, asegurándose de llenar con los datos del Beneficiario,
- **Plan de Asistencia Técnica** donde se indicará los datos del vehículo como número de chasis, número de motor. Estos datos los podrá tener por medio de las etiquetas colocadas al auto en el proceso productivo de fábrica y que podrán pegarse directamente en el folleto de Plan de Asistencia. Lo que no deberá olvidar es colocar el Sello de la Concesionaria, la firma de uno de los Representantes de servicio y la fecha. Es la fecha la que marcará el inicio de la Garantía del Vehículo y no la factura del auto.

Por tal motivo el ejecutivo de ventas podría incluso llenar esta fecha en el momento de presentación, enfatizando en la importancia de este dato.

En cuanto a la información respecto a los intervalos de Servicio de Mantenimiento, deberá mostrarse que se ha sellado el Plan en el cuadro de la Inspección de Entrega y como deberá dar seguimiento a los Trabajos de Inspección y Mantenimiento.

- **Cláusulas de Garantía:** Estas se encuentran dentro del folleto del Plan de Asistencia Técnica. Deberá mencionar que la Garantía tiene vigencia de 12 meses a partir de la fecha indicada en la parte de datos del Auto. La garantía es válida en cualquier Concesionaria y deberá hacer incapié en que para poder hacer válida la garantía, deberá mantenerse al corriente los servicios marcados dentro del Plan de Asistencia Técnica.

Otro punto importante son los ajustes en garantía durante los primeros TRES meses.

Se debe presentar en forma general y recordar al Cliente revisarla detalladamente una vez que llegue a su hogar para despejar cualquier duda que surja posteriormente.

-Folleto de Seguridad: Dado que muchos de los accidentes en vehículo llegan a ser fatales por no utilizar los elementos de seguridad con que están equipados los autos, el Vendedor deberá enfatizar en la importancia de utilizar los Cinturones de Seguridad, el correcto uso de cinturones para mujeres embarazadas, fijación de asiento para niños, sistema Airbag, así como evitar colocar sillas para bebé en el asiento del acompañante en caso de que el auto cuente con el sistema airbag. Se deberá explicar claramente que de no utilizar el cinturón de seguridad en adultos o colocar sillas de bebé en el asiento del acompañante, se puede provocar graves daños o incluso puede perder la vida. El vendedor deberá recalcar al Cliente la importancia de leer el Folleto de Seguridad dentro de la literatura de abordó.

Manual de Instrucciones, puede hacerse sola Cha referencia sugiriéndole que el funcionamiento lo verán la presentación del auto, y que deberá ser el Cliente en su hogar, quién revise detalladamente el Manual, y en caso de existir alguna duda, podrá aclararse posteriormente.

- **Consejos prácticos,** al igual que el Manual de Instrucciones, podrá irse dando al Cliente conforme se desarrolla la presentación, de esta forma se agilizará la entrega.

- **Datos Técnicos,** dado que son las especificaciones de la construcción del vehículo, se le deberá mencionar al Cliente la existencia del folleto y dependiendo del tiempo disponible y del Cliente si se hace una breve explicación del contenido o simplemente se le aconseja revisarlo posteriormente en su hogar.

- **Equipo de Sonido.** Si el auto cuenta con el equipamiento, se deberá colocar las etiquetas del número de serie y código en la Tarjeta-Radio. No se olvide pedirle que lo retire de la literatura y lo guarde en un lugar seguro. El cliente podrá revisar en casa el manual y

familiarizarse con el funcionamiento del equipo. La Tarjeta MKT deberá ser requisitada en lo posible previo a la entrega al cliente, ya que de esta forma se avanzará en el desarrollo

Aplicación de programas especiales:

Se deberá explicar al Cliente los conceptos involucrados en los Programas:

- Respaldo VW,
- Garantía Extendida,
- Atención a Clientes,

Podrá mencionar algunos de los servicios adicionales que ofrece la Concesionaria a sus Clientes en Servicio:

- Sistema de Citas para Servicio,
- Auto Sustituto en Servicio
- Servicio de Taxi,
- Recolección a Domicilio, así como
- Programas propios de la Concesionaria.

Entrega de Llaves al Cliente: Este es el inicio de la Presentación del Auto al Cliente en lo que respecta al funcionamiento de este. dado que el Ejecutivo de Ventas deberá mostrar el funcionamiento y requiere de una llave al menos, entregar al Cliente una llave maestra. Invitar al cliente a levantarse de la mesa e ir hacia donde está el auto para iniciar con la Presentación.

Presentación del Vehículo: Esta parte del Proceso servirá para familiarizar al cliente con su nuevo auto y el funcionamiento de los equipos que se incluyen en el auto. La presentación deberá ejecutarse con base en la lista de Entrega.

Deberá iniciar la presentación solicitándole al cliente iniciar por la parte frontal en el compartimiento de Motor, abrir el capó y mencionar que posteriormente se le mostrará como abrirlo. Para poder desarrollar la entrega en una forma fluida y estandarizada, podrá utilizar el siguiente formato:

Lista de Entrega	
Para Uso EXCLUSIVO del Ejecutivo de Ventas	
Ejecutivo de Ventas: _____	
Cliente: _____	
N° Chasis: _____	
Presentación del Auto	
☐ Limpieza Exterior e Interior,	
☐ Ejecución de la Orden de Acondicionamiento según requerimientos,	
☐ Colgante de espejo colocado.	
Documentación (la cantidad de documentos diferirá según tipo de venta o Concesionaria, sirve solo como referencia)	
☐ Literatura de Abordo (Guía Breve, Manual de Beneficiario Respaldo VW, Plan de Asistencia Técnica, VW en Casa y Viaje, Seguridad, Instrucciones de Manejo, Consejos Prácticos, Datos Técnicos, Manual de Radio, Suplementos, Atlas de carreteras, siempre y cuando aplique,	
☐ Placas y Tarjeta de Circulación ó Permiso Temporal para Circular sin Placas,	
☐ Póliza de Seguro,	
☐ Factura o Carta Factura,	
☐ Comprobante de Verificación de Emisión de Gases (si aplica),	
☐ Tarjeta MKT,	
☐ Autorización de Salida del auto nuevo	
Materiales para entregar al Cliente	
☐ Dos llaves maestras y una de valet (el llavero es opcional),	
☐ Lista de Satisfacción de Entrega,	
☐ Tarjetas de presentación de representantes de Refacciones y Servicio,	
☐ Código de Radio,	
☐ Código de forja de llave (no confundir con código de inmovilizador)	
Presentación del Producto	
Se hará la demostración del auto, así como del funcionamiento en el siguiente orden:	
Compartimiento de Motor con cofre cerrado:	Del lado del acompañante:
• Palanca para abrir capó,	• Operación de espejos colapsables *,
• Levantar capó y mostrar depósitos de líquidos: frenos, anticongelante, dirección, limpiavidrios, aceite, batería,	• Manija de puerta sin cilindro para apertura *,
• Bajareta para revisión de nivel de aceite,	• Segure para Niños en puerta trasera *,
• Colocación de N° Chasis y N° Motor.	• Asientos traseros abatibles *,
• Forma correcta de cerrar el capó.	• Cinturones de Seguridad traseros *,
Parte Frontal:	• Porta vasos trasero *,
• Colocación de gancho de arrastre	• Operación del techo del convertible *,
	• Tapa de tanque de combustible,
	• Etiqueta de presión de inflado de llantas sobre la tapa de combustible.
VWM.007110	
* Si aplica, dependiendo del tipo y versión de auto	

Figura 11: Lista de Entrega VWM 007.110

Levantar cofre y mostrar los puntos de interés como depósito de líquido de frenos, de dirección, anticongelante, limpiavidrios y aceite. Indicar donde encontrar la barra para medir el nivel de aceite de motor. Es importante que el Cliente sepa donde están grabados los números de chasis y motor dentro del auto, por lo que se deberá mostrar. Indicar la forma correcta de cerrar el capó dejándolo caer libremente aproximadamente desde 25 cm por arriba de su posición de cierre. Mostrar el lugar donde deberá colocarse el gancho de arrastre para una emergencia.

Continuar la presentación dirigiéndose al lado del acompañante. Mostrar aquellas características que el tipo y modelo de auto contengan; posiblemente algunas de las que se incluirán en esta descripción no apliquen al modelo de auto. Hacer los ajustes e ignorando aquellas propiedades que no apliquen. Mostrar la forma en que los espejos laterales se colapsan en caso de un golpe evitando la ruptura de la base. Dirigirse a la puerta trasera y mostrar el accionamiento de los seguros para niños auxiliándose de la llave. Continuar con el abatimiento de asientos traseros, cinturones de seguridad, portavasos y techo corredizo.

Proseguir con la tapa de combustible, dejándola previamente abierta, comentar que se mostrará la apertura remota posteriormente. Una vez abierta la tapa hacer referencia a la etiqueta para el inflado de las llantas y la presión que utiliza.

Dirigirse a la parte trasera del auto y abra la tapa del maletero mediante el uso de la llave mostrar el kit de herramienta con gato, llaves, desarmador, birlo de seguridad, gancho de remolque para utilizar en la parte delantera. Mostrar el contacto de 12 volts del compartimiento. Dado que en ocasiones es necesario señalar que nos encontramos en una emergencia y mostrar al cliente como armar, colocar y volver a poner en su lugar dentro de la cajuela el triángulo de emergencia.

Continuar en el lado del conductor y mostrar la forma de uso del funcionamiento llave maestra y del sistema de cerradura central. Hacer apertura selectiva de puertas tanto con el control como con el uso de la forja; hacer lo mismo para el cierre. En el caso de equipo eléctrico, mostrar la apertura y cierre de cristales y quemacocos mediante el uso de la llave en la manija de la puerta del Conductor. Utilizar la Lista de Entrega como apoyo:

Mostrar la ubicación del panel de fusibles, y haga una breve explicación del porque de la etiqueta de próximo servicio. Pedir al nuevo dueño que tome asiento del lado del Conductor y antes de tomar asiento en el lugar del acompañante, explicar el funcionamiento de la apertura remota de tapa de combustible y tapa trasera, continuar con la apertura del cofre y el uso del panel de control de la puerta del Conductor para el accionamiento de seguros de puerta, controles de espejos laterales y levantavidrios. Por último explicar los movimientos necesarios para los ajustes del asiento en cuanto a altura, inclinación y recorrido.

Tomar asiento junto con el cliente y comenzar a explicar los elementos que se encuentran sobre el tablero. Hacerlo en orden de aparición de izquierda a derecha. Utilizar la guía de la Lista de Entrega para empezar la explicación desde el accionamiento del conmutador de luces hasta la guantera. Tomar como referencia la imagen del tablero que se incluye en el Manual del Auto. Mostrar al Cliente el uso de los parasoles y espejos. Siga con la palanca de cambios y el freno de mano. Antes de finalizar, hacer incapié en los Aspectos de Seguridad de cuando se viaja en el auto.

Presentación del Personal de Post Venta. Dado que la Concesionaria es una empresa que además de encargarse de la venta y distribución de Autos, da el soporte necesario para mantener el Auto en buen estado de funcionamiento a través de un Área de Servicio, y permite al Cliente desarrollar modificaciones al Auto mediante la instalación de equipos originales; que además de mejorar las sensaciones de manejo, le permitirán conservar la garantía del automóvil gracias a la oferta a través de un Área de Refacciones. Es por ello que dentro de la agenda para la Entrega del Auto Nuevo se debe destinar el tiempo necesario para hacer una presentación al Cliente del Personal de Post Venta que trabaja en la Concesionaria. Se debe asegurar que por parte del área de Refacciones se haga la presentación del representante para el Mostrador Público o el Gerente y por parte de Servicio, presentar a un Asesor o al Gerente. Se deberá presentar a estos miembros de la Concesionaria, ya que son los puestos que tienen contacto con el Cliente.

Se necesita asegurar que todos porten su placa de identificación, además de contar con tarjetas de presentación. Este protocolo además de generar contactos que permitan al Cliente encontrar rápidamente quién solucione sus dudas o problemas, permitirá a la concesionaria estructurar lazos de confianza para que los próximos servicios de mantenimiento o reparaciones necesarias, sean ejecutadas dentro de la concesionaria.

Lista de Satisfacción del Cliente. Desafortunadamente no hay forma objetiva de poder demostrarlo una vez que el Cliente ha dejado las instalaciones, y es este uno de los requerimientos para el Sistema de Calidad. Por tal motivo, es necesario asegurar que al final de la Entrega, el Cliente llene la hoja de la Lista de Satisfacción de Entrega, que será en esta donde el cliente nos evaluará y podremos determinar si se ha hecho correctamente o si existen áreas de oportunidad para mejorar el desempeño de la Concesionaria.

Requerimientos de ISO 9000 involucrados en este proceso que aplican a la entrega al cliente

Punto (ISO) 4.15.2 El Cliente recibe una explicación técnica y recomendaciones para el manejo de su nuevo vehículo.

La explicación técnica y las recomendaciones se podrán dar durante la presentación del auto, ya que se tendrá los equipos y se podrá definir claramente el funcionamiento. Recuerde basarse en el el Manual del Propietario, así como dar las recomendaciones asociadas a la Seguridad.

Punto (ISO) 4.15.3 Se informa correctamente al Cliente sobre los servicios de inspección y sobre la garantía del auto.

Las características se darán según apliquen al tipo y modelo de auto, descrito en el Plan de Asistencia Técnica y dentro de las Condiciones de Garantía. Se debe hacer durante la Presentación de Literatura de Abordo.

Punto (ISO4)15.4 Se presenta al Cliente al Asesor de Servicio

Dado que es el establecimiento de la relación Post Venta, además del Asesor o Gerente de Servicio, se deberá presentar a los representantes de Refacciones, asegurándose de dar tarjetas de presentación y de que se porte el gafete o placa de identificación.

Dado que los resultados de las actividades que se desarrollan verbalmente durante el proceso mismo de la entrega no generan un registro, la única forma de generar evidencia de su ejecución, es la elaboración de la Lista de Satisfacción de Entrega. Es una sola hoja, pero que ante los ojos del Cliente puede mostrar que dado el profesionalismo que se tiene, se han

ejecutado todas las acciones como en algún momento se estipuló. Se debe recordar que la hoja no será entregada al Cliente y formará parte del expediente del auto. Se asegurará el éxito de la entrega y de la aplicación del sistema en sí, si es posible asegurar que se establezcan las acciones en forma estructurada, así como que su ejecución se hace sistemáticamente en cada Entrega.

III.4.6 Seguimiento Telefónico

Hasta ahora hemos analizado cada una de las situaciones que se dan dentro de la concesionaria y del desarrollo de procedimientos internos, manejo de diagramas de flujo, es posible eliminar todas aquellas fallas que son generadas por la intervención del factor humano. Estas situaciones podemos controlarlas y mejorarlas a través de programas de desarrollo internos, pero hay factores que no podemos controlar directamente y son aquellos propios del vehículo y que son características que surgen solo después de que el vehículo ha recorrido uno o varios cientos de kilómetros, lo cual sucede después de una semana o más de que el auto está en manos de su dueño.

El seguimiento deberá efectuarse aproximadamente 4 semanas después de haber entregado el auto, para permitir al Cliente usarlo y poder evaluar su desempeño. Este proceso de verificación deberá efectuarse según los requerimientos incluidos en el Manual de Organización de Servicio. Se han desarrollado actividades que nos sirven de medios para asegurar el alcanzar los resultados que buscamos, que aún cuando también se han establecido métodos de evaluación y verificación del cumplimiento, estos son para medirnos internamente. Se debe considerar quién realmente tendrá que medir el resultado final de cada uno de esos procesos internos es el Cliente mismo.

Básicamente se dan 2 situaciones

1. Primera Cliente Molesto porque su auto falló, porque faltó algún aditamento, porque no cumple con las características que le vendimos. Este cliente aún cuando está molesto, todavía nos está dando la oportunidad de enmendar la situación para corregir la falla y poder disfrutar de su auto este cliente deberá ser tratado en forma especial para solucionarle la falla. La situación deberá ser documentada como una reclamación dentro del taller y los resultados deberán estudiarse dentro del programa de calidad en el servicio de entrega. La idea es detectar que provocó la falla y una vez determinada la falla, se establezcan canales que permitan eliminar la causa a corto plazo.

2. La segunda forma de enterarnos que algo no resultó como lo esperábamos es el Seguimiento Telefónico. Este Seguimiento nos puede dar las siguientes ventajas:

- Agradecer nuevamente al Cliente por su adquisición
- Averiguar si todo funciona correctamente. Si no ha sido así, nos dará la oportunidad de hacer las correcciones necesarias, y tendremos elementos que permitan distinguir las áreas de oportunidad para eliminar reclamaciones posteriores por las mismas causas. El seguimiento telefónico se hará al 100% de los clientes a los que se les entregó auto y se registrará esta información en el formato 12.7-13 y siguiendo el texto del formato 12.7-14

Formatos del MOS para efectuar Seguimiento Telefónico de Ventas

Informe telefónico: 'Catálogo de medidas de Ventas'

Período de llamadas: _____ Nº total de llamadas en el período: _____ Nº hoja: (Nº orden - Año): _____ / _____

Área criticada (Miras)	Reclamaciones		Selección de opiniones y argumentos de los clientes	Medidas propuestas. Medidas necesarias	Responsable y plazos	Realizado (e)
	Σ	%				
Defecto técnico						
Defecto visual						
Libro de a bordo						
Documentación del vehículo						
Asistencia de venta						
Entrega del vehículo						
Asistencia de Servicio						
Concesión, recinto						
Expresiones de satisfacción y elogios						

*) aplicar a la totalidad de llamadas del período

15.03.98

Organización de Servicio / Tomo 2

12.7.15

Informe telefónico: 'Gráfico de evaluación de Ventas' para el año: _____

% Defecto técnico

% Defecto visual

% Libro de a bordo

% Documentación del vehículo

% Asistencia de venta

% Entrega del vehículo

% Asistencia de servicio

% Concesión / Recinto de la concesión

15.03.98

Organización de Servicio / Tomo 2

12.7.17

Figura 13 Formatos 12.7-15 y 12.7.17

Este análisis deberá permitir determinar y evaluar las tendencias en cuanto a tipo de avería, frecuencia, personal involucrado, etc., permitiendo detectar las principales causas que originan los problemas. Para poder hacer un poco más sencillo el manejo de los datos, así como facilitar el análisis y la difusión de los resultados al personal involucrado en la Concesionaria, de deberá utilizar el formato 12.7-17 (ver figura anterior)

Este formato le permitirá desarrollar estadísticas para la mejor comprensión de la situación de la Concesionaria, así como le permitirá evaluar la mejora en el desempeño de un período a otro de tiempo.

Requerimientos de ISO 9000 involucrados en este proceso

Se lleva a cabo un análisis de la imagen de la Concesionaria (IDA: Individual Dealer Análisis)

La explicación técnica y las recomendaciones se podrán dar durante la presentación del auto, ya que se tendrán los equipos y se podrá definir claramente el funcionamiento. Recuerde basarse en el Manual del Propietario, así como darlas recomendaciones asociadas a la Seguridad.

Se desarrollan, definen y establecen medidas correctivas Las características se darán según apliquen al tipo y modelo de auto, descrito en el Plan de Asistencia Técnica y dentro de las condiciones de Garantía. Se hace durante la Presentación de Literatura de Abordo. Se realizan entrevistas adicionales con los Clientes, se analizan los resultados, y las medidas son acordadas e implantadas.

Dado que es el establecimiento de la relación Post Venta, además del Asesor o Gerente de Servicio, se deberá presentar a los representantes de Refacciones, asegurándose de dar tarjetas de presentación y de que se porte el gafete o placa de identificación. Deberá efectuarse seguimiento al 100% de los autos entregados y se deberá efectuar un resumen de resultados quincenalmente asimismo deberán registrar las deficiencias, soluciones, responsables, plazos y monitoreo.

Valoración: Se deberá contar con el registro de las reclamaciones y deberán canalizarse de inmediato.

Medidas: Es necesario efectuar un análisis que permita encontrar las causas de las deficiencias reportadas en el resumen. Se podrán obtener mejores resultados si se efectúan en función de calidad del producto, según modelo. Este proceso se evaluará como satisfactorio siempre y cuando sea trazable desde el registro de las respuestas del Cliente hasta que se ha dado seguimiento y solución a la situación que haya reportado.

La aplicación de los conceptos de ISO 9000 en el Seguimiento Telefónico, permitirá desarrollar medios de ajuste (no de control) para las actividades involucradas en todos los procesos. En esta etapa lo que obtenemos es la apreciación del Cliente. Al reflejar el seguimiento telefónico el resultado de todo el proceso, lo cual permitirá establecer acciones tanto preventivas como correctivas en forma clara y eficaz en cualquiera de las etapas del proceso, desde la recepción de los autos, hasta el momento de la Entrega del auto al Cliente.

Los resultados que se obtengan dentro del Seguimiento Telefónico podrán compararse con los resultados del Análisis de Imagen, cuyos datos son enviados por VWM, solamente indica la tendencia de las apreciaciones del cliente. En ningún momento obtendrá la queja directa y mucho menos podrá determinar claramente que lo provocó. Es por ello la importancia de utilizarlo en conjunto con los datos resultado del Seguimiento Telefónico. Cabe recalcar que aún cuando se habla de un Seguimiento Telefónico de Ventas, muchos de los factores que afectan a los resultados, son desarrollados por el área de Servicio, por tal motivo los planes que se desarrollen para las correcciones temporales y permanentes deberán estar orientadas a ser aplicadas

tanto en Ventas como en Servicio, dependiendo el área que aplique, así como los responsables de hacer la implantación de las correcciones.

Capítulo IV Conclusiones

IV.1 Aplicación de la metodología a un caso real:

La camioneta Charan es un modelo de avanzada y con innovadores sistemas de control y auto diagnóstico de los diferentes sistemas, uno de ellos es el sistema CLIMATRONIX referente al sistema de Aire acondicionado, este sistema se diseñó para tener un funcionamiento de acondicionamiento por Zonas, con lo que se optimiza el uso energético. Es así que un cliente adquiere este modelo, se realiza todo el proceso metodológico de entrega de auto nuevo.

La entrega se hace de forma adecuada y el cliente sale de la concesionaria con su auto nuevo. Al día siguiente se genera un reclamo por el cliente alegando que el sistema de aire acondicionado no funciona, Ante este reclamo se le solicita al cliente ingrese de nuevo el auto a taller para revisión, los técnicos lo revisan y al parecer todo funciona bien, al menos en el sistema mecánico y se decide realizar un recorrido de prueba en la ciudad en época de verano con temperaturas superiores a los 40 grados centígrados, los técnicos activan el Sistema y después de un recorrido de 10 minutos aproximadamente el sistema logra las temperaturas de confort requeridas.

El equipo de revisión, integro a los departamentos de ventas, taller, gerencia y después de revisar todo el proceso se llegó a las siguientes conclusiones:

1. En el proceso de entrega no se informo al cliente adecuadamente del funcionamiento y operación del sistema de Aire acondicionado.
2. El encargado de la entrega desconocía en gran medida el funcionamiento del sistema Climastronix.
3. Se evidencio una evidente falta de programación de la entrega ante la premura de entregar.

Después varias reuniones se decidió tomar las siguientes acciones:

1. Establecer un programa de capacitación en el proceso de entrega de auto nuevo considerando
 - a. Realizar un proceso de mejora en el aseguramiento de calidad tomando en cuenta un estricto apego a los procedimientos ISO 9000
 - b. Involucrar a prácticamente todos los departamentos, en donde se asignara a los representantes para el proceso de entrega
2. Adicionar un intensivo programa de retroalimentación cliente-concesionaria, vía telefónica u otros medios electrónicos
3. Realizar entrenamiento a forma de simulación de entrega de auto nuevo creando varios escenarios en donde se consideren eventos inesperados.

IV.2 Conclusiones Finales

Como se observo en el caso anterior los sistemas de aseguramiento de calidad orientados a los servicios quizá sean más complejos en su operación y control dadas las circunstancias del mismo servicio, en el caso de una concesionaria automotriz el proceso específico de entrega de auto nuevo es crucial en la relaciona futuro, en función de una relación necesaria para la concesionaria económicamente hablando.

Es así que la responsabilidad total de una relación duradera y estable recae en la concesionaria. La única forma de asegurar que esta relación sea exitosa es a través de la implantación de sistemas de aseguramiento de calidad como lo es el ISO 9000, y otros sistemas de control internos ya plenamente probados, el ISO 9000, además de ser un sistema de gestión de calidad, en si mismo es un factor de comunicación en un lenguaje común con otros sistemas como lo sería con la planta productora, o los proveedores de partes, por otro lado la imagen comercial de una empresa certificada en el estándar influye en el cliente, el cual de una forma u otra tiene la idea de empresa de calidad.

El éxito de este procedimiento metodológico para entrega de Auto Nuevo se dará siempre y cuando todas las partes involucradas hablen el mismo lenguaje y estén convencidos de la necesidad de la mejora continua a través de procedimientos estandarizados como lo establece la norma ISO 9000-2000.

Bibliografía:

1. The ISO 9000:2000 Essentials 3rd Edition A practical handbook for implementing the ISO 9000 Standards Canadian Standards Association Pierre D. Landry Health, Ottawa, Canada
2. MANUAL Y PROCEDIMIENTOS DE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001-2000 Alfonso Fernández Hatre Presidente del Centro para la Calidad en Asturias , España
3. Gestión de la calidad educativa institucional. Documento elaborado por Alfredo Pezo y publicado por FORTE-PE, noviembre 1999.
4. MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Marta Sangüesa Sánchez Cátedra de Calidad Volkswagen Navarra 31080 Pamplona (Navarra)
5. JURAN, J. M y GODFREY, B. A (1998). „Juran’s Quality Handbook“ Fifth Edition.
6. Lineamientos para la implantacion de Entrega de auto nuevo V W M 2002 Puebla Mexico

Anexo 1

**Tablas de equivalencias
ISO 9000-1994
ISO 9000-2000**

Equivalencia entre la norma ISO 9000-200 Y la norma ISO 9001-1994

ISO 9001 - 2000	ISO 9001 - 1994
4. Sistema de Gestión de la Calidad	4.2 Sistema de la Calidad. Generalidades
4.1 Requisitos generales	
4.2 Requisitos de la documentación	4.2 Procedimientos del sistema de calidad
4.2.2 Manual de la calidad	4.2 Sistema de la calidad. Generalidades
4.2.3 Control de los documentos	4.5 Control de la documentación y de los datos
4.2.4 Control de los registros	4.16 Control de los registros de calidad
5.1 Compromiso de la dirección	
5.2 Enfoque al cliente	
5.3 Política de la calidad	4.1.1 Política de la calidad
5.4.1 Planificación. Objetivos de la calidad	
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	4.2 Sistema de la Calidad. Planificación de la calidad
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	4.1.2 Organización. Responsabilidad y autoridad
5.5.2 Representante de la dirección	4.1.2 Organización. Representante de la dirección
5.5.3 Comunicación interna	
5.6 Revisión por la dirección	4.1.2 Organización. Revisiones por la dirección
5.6.2 Información para la revisión	
5.6.3 Resultados de la revisión	
6.1 Provisión de recursos	4.1.2 Organización. Recursos
6.2 Recursos humanos	
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	4.18 Formación
6.3 Infraestructura	

ISO 9001 - 2000	ISO 9001 - 1994
6.4 Ambiente de trabajo	
7.1 Planificación de la realización del producto	4.2 Sistema de la calidad. Planificación de la calidad
7.2 Procesos relacionados con el cliente (7.2.1 y 7.2.2)	4.3 Revisión del contrato
7.2.3 Comunicación con el cliente	
7.3 Diseño y desarrollo	4.4 Control del diseño
7.4 Compras	4.6 Compras
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	4.9 Control de los procesos
7.5.2 Validación de los procesos	
7.5.3 Identificación y trazabilidad	4.8 Identificación y trazabilidad de los productos 4.12 Estado de inspección y ensayo
7.5.4 Propiedad del cliente	4.7 Control de los productos suministrados por el cliente
7.5.5 Preservación del producto	4.15 Manipulación, Almacenamiento, Embalaje, Conservación y Entrega
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	4.11 Control de los equipos de inspección, medición y ensayo
8.1 Medición, análisis y mejora. Generalidades	
8.2.1 Satisfacción del cliente	
8.2.2 Auditoría interna	4.17 Auditorías internas de la calidad
8.2.3 Seguimiento y medición de procesos	4.10 Inspección y ensayo
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	
8.3 Control del producto no conforme	4.13 Control de los productos no conformes
8.4 Análisis de datos	4.20 Técnicas estadísticas
8.5.1 Mejora continua	
8.5.2 Acción correctiva	4.14 Acciones correctoras y preventivas
8.5.3 Acción preventiva	

1994 Edition

2000 Edition

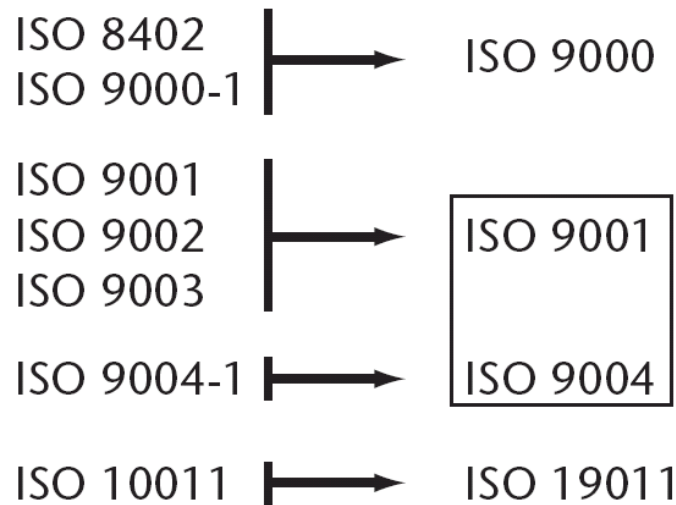
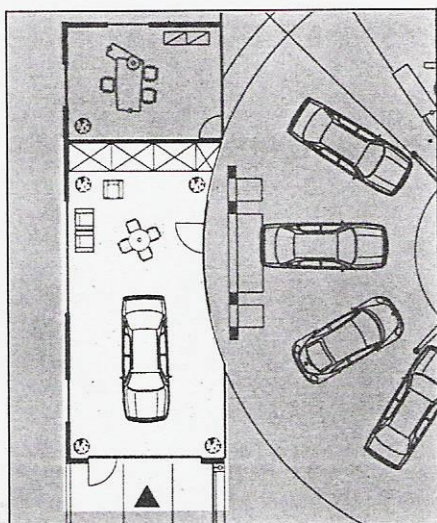


Figure 1
Correspondence Between the 1994 and 2000

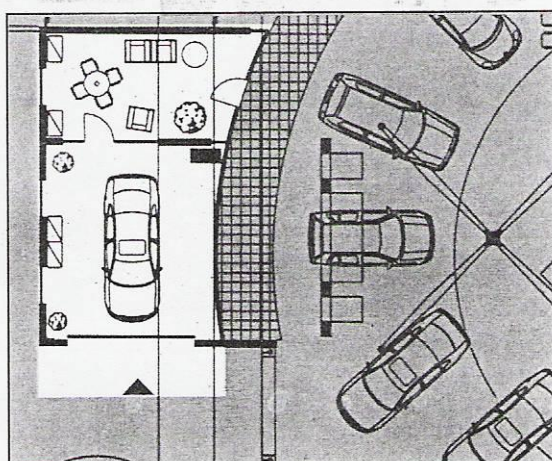
Anexo 2

Características del lugar de entrega
de auto nuevo

Concesionaria en función de ventas de Autos Nuevos, podrían tener características como ésta:

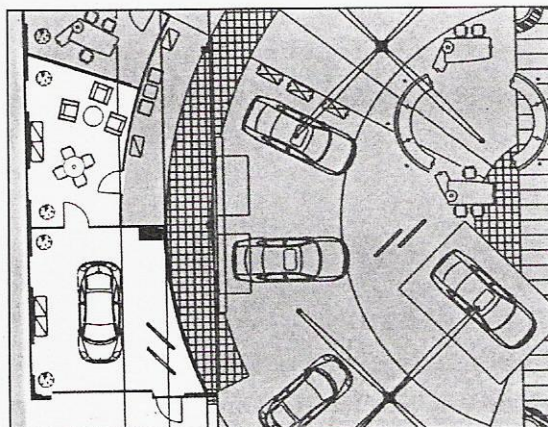


Otro ejemplo es el siguiente:



Este Lugar de Entrega contempla la colocación de la mesa para firma de

documentos y una Sala para Acompañantes dentro de un área separada de donde se coloca el auto. Otra propuesta es:



Es importante que en cada espacio destinado para el Lugar de Entrega se ubique un área especial para la entrega, firma y explicación tanto de la documentación como de los Programas Institucionales. De contar dentro de la Concesionaria con Programas propios para Servicio de Mantenimiento, Servicios de Emergencia u ofertas adicionales propias de la Concesionaria que le sean atractivas al Cliente, también podrá informarse al Cliente de su existencia, forma en que operan y la vía para hacer uso de ellos.

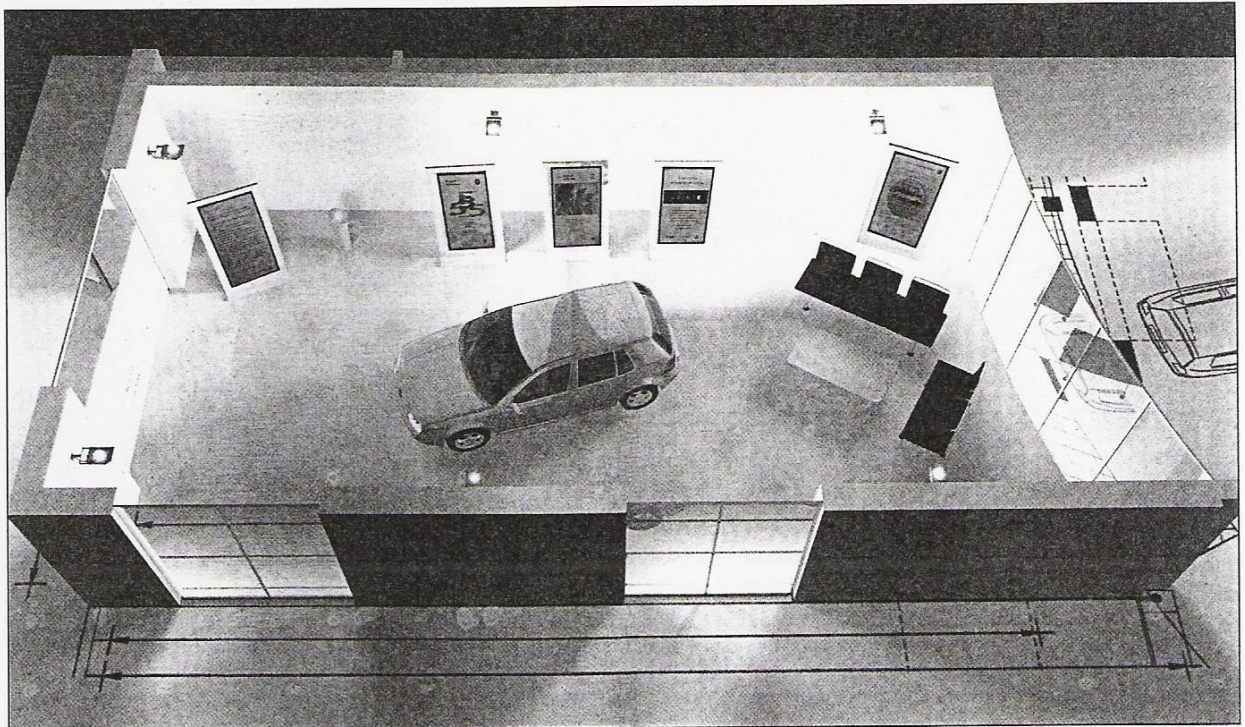
Observe que en las tres propuestas

de Lugar de Entrega se encuentran elementos característicos tanto en la construcción como en la ambientación, como son:

- Acceso directo a la calle,
- Área anexa a la Sala de Exhibición,
- Mesa para firma de documentos,
- Sala para Acompañantes,
- Elementos decorativos como plantas.

Recuerde que el Cliente deberá conocer los programas institucionales de la Marca, por lo que los póster deberán mostrarse abiertamente.

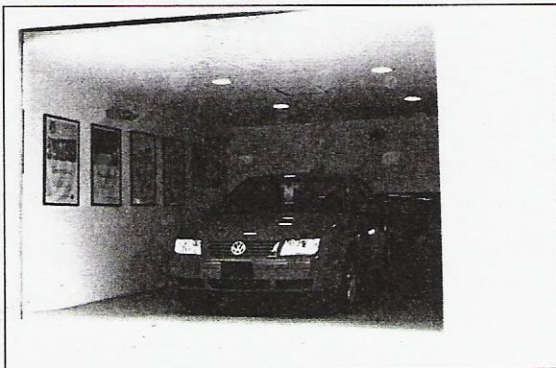
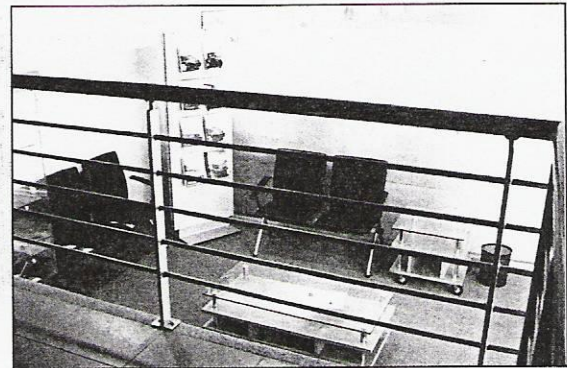
Si conjuntamos estos elementos, el Lugar de entrega podrá tener una apariencia como esta:



La distribución de los elementos se hará en función del espacio, así como de la viabilidad de colocar los elementos decorativos e informativos.

Si logramos conjuntar los elementos antes expuestos, podremos tener mejores resultados, y nuestros Clientes podrán disfrutar cada momento que pasen mientras reciben y conocen su Nuevo Auto.

Es importante recalcar que las medidas del Lugar de Entrega, así como su ubicación y distribución dentro de las instalaciones, serán definidas por Desarrollo de la Red de VWM en base a planos o levantamientos. En caso de que la Concesionaria tenga alguna propuesta, ésta deberá ser avalada por Desarrollo de la Red para su aplicación.



Anexo 3

Formatos

Formato para Recepción de Autos de Madrina

Lista de Verificación del Proceso de Recepción



Persona que recibe los Autos		Fecha	Nº Madrina
Chofer de la Madrina	Número de Licencia	Remisión	Firma de Chofer

	Números de Chasis del Embarque												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Simbología para Llenado del Formato	1. En Orden 2. Dañado 3. Faltante 4. No aplica al modelo												
DOCUMENTACIÓN													
Revisar información de Hoja de Embarque													
Verificar color interior y exterior del auto													
Verificar Número de Chasis													
Verificar Número de Motor													
Reporte de Daños/ Faltantes													
Literatura de Abordo													
EXTERIOR, VERIFICAR ESTADO													
Carrocería													
Calaveras													
Cristales													
Espijos													
Faros													
Llantas													
Bajos													
INTERIOR, VERIFICAR ESTADO													
Tapicería													
Alfombra													
Radio													
Botonera de Radio													
Bocinas													
Espejo retrovisor													
Parasoles													
ACCESORIOS Y HERRAMIENTA													
Llaves													
Tapetes													
Llanta de Refacción													
Herramienta Manual													
Gato													
Tapones de Rueda													
Birlos (de seguridad)													
By Pack													
Antena													
Tapón de Gasolina													
Reflejantes													
Encendedor													
Porta Placa													
Varillas para canastilla													

VWM.007.108

Formato para Recepción de Autos de Madrina

Hoja de Observaciones del Embarque



Utilice esta sección para anotar todas las observaciones generadas de la Recepción de Autos de la Madrina
Para un auto en específico, indique el número de auto al que hace referencia

Lined area for recording observations.

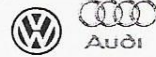
VWM.007108

56

Formato ISO 9000 para Servicio de Entrega

¡CONTINUACION!

Inspección de entrega (ISO 9002) Vehículos Volkswagen y Audi



Etiqueta de servicio: registrar el plazo para el siguiente servicio (también cambio del líquido de frenos) y colocar la etiqueta en el costado del tablero del lado izquierdo o en el poste de la puerta (poste B).

Plan de asistencia técnica: registrar inspección de entrega.

Literatura de a bordo: revisar que estén completas y preparar para entrega al cliente.

Recorrido de prueba: efectuar.

O.K.	n.O.K.

O.K. = Correcto

n.O.K. = Incorrecto

Todos los puntos n. O.K. deberán ser corregidos y el formulario se deberá colocar en el Archivo Colgante!

Fecha / firma (mecánico)

Fecha / firma (jefe de taller)

Observaciones:

Edición 06.00

Formato ISO 9000 para Recorrido de Prueba

Prueba de manejo (ISO 9002)

Vehículos Volkswagen



Instrucción de trabajo para la orden No.	No. identificación vehículo	Kilometraje	Letras distintivas de motor

Las siguientes verificaciones dependen del equipamiento del vehículo y de las posibilidades existentes (país/estado) para juzgar la prueba.

Este formulario es para uso interno únicamente, no debe entregarse al cliente

Edición 01.99

	Verificado
Motor: potencia, fallos de encendido, comportamiento a ralenti, aceleración.	
Embrague: comportamiento de arranque, fuerza del pedal, olor.	
Cambio manual: funcionamiento, posición de la palanca de cambios.	
Cambio automático:	
Posición de la palanca selectora	
Shift-Lock/ bloqueo de la llave de contacto	
Funcionamiento	
Indicador del cuadro de instrumentos	
Frenos de pie y mano: funcionamiento, recorrido en vacío y eficacia, desviación vibración, chirridos.	
Regulador de velocidad: funcionamiento.	
Funcionamiento del ABS: cuando el sistema ABS entra en funcionamiento, se debe percibir una vibración en el pedal del freno.	
Dirección: funcionamiento, juego de la dirección, volante en posición central con las ruedas en posición recta.	
Techo corredizo/techo plegable: funcionamiento.	
Correcto funcionamiento de los cinturones de seguridad.	
Funcionamiento del velocímetro y cuentakilómetros.	
Radio: sintonización, interferencias.	
Indicador multifunción (MFA): funciones.	
Aire acondicionado: funcionamiento.	
Vehículo: tendencia a derivar en la conducción en línea recta (calzada lisa).	
Desequilibrio: ruedas, semiejes articulados, eje cardán.	
Cojinete de ruedas: ruidos.	
Motor: comportamiento de arranque en caliente.	

Fecha / firma (de quien realizó la prueba)

Indicaciones de reparación:

VWM.000.076 G

Engomado de Poste B para indicar Próximos Servicios

Intervalos de Servicio 

Próximo Servicio

Según indicador de intervalos ☐

Mes _____ Año _____

ó _____ km
lo que se cumpla primero

Próximo cambio de líquido de frenos

Mes _____ Año _____

VWM.000.004 B

Formato de Orden de Acondicionamiento

Anverso

Orden de Acondicionamiento		
Fecha de Solicitud: _____		
Ejecutivo de Ventas: _____		
Fecha de Entrega: _____	Hora de Entrega: _____	
Lugar de Entrega: Concesionaria		
Otro (especifique): _____		
Cliente: _____		
Tipo: _____	Color: _____	
N° Chasis: _____		
N° Motor: _____		
Se entregará con Placas: Sí No		
Instalar Accesorios: _____		

Retirar plásticos de protección: Sí No		
Observaciones: _____		

Autorizado: _____		
		Personal de Ventas que autoriza el Acondicionamiento
VWM.007.109		Ver Lista de Verificación al Reverso

Formato de Orden de Acondicionamiento

Reverso

Lista de Verificación para Acondicionamiento de Auto Nuevo



Para Uso EXCLUSIVO del Acondicionador

IMPORTANTE:

Todas las actividades de Taller involucradas en el Acondicionamiento, deberán ser efectuadas previamente al desarrollo de las actividades de estética.

Antes de pasar el auto al Taller, se deberán colocar los materiales de Protección de Calidad en el Servicio, tanto a volante, como tapete y asiento.

Exterior:

- ☐ Quitar todos los materiales de protección de traslado, instrucciones y etiquetas de embarque pegadas a los vidrios,
- ☐ Lavar y secar el auto minuciosamente, abrir puertas, tapas y capó para eliminar agua y suciedad de la carrocería,
- ☐ Verificar que no presenta daños en las superficies pintadas,
- ☐ Limpiar los vidrios por dentro y por fuera,
- ☐ Limpiar detalladamente cubiertas embellecedoras de rines o rines de aleación en caso de tenerlos, eliminar el plástico protector de emblemas VW,
- ☐ Verificar la colocación de portaplacas (si aplica)
- ☐ Aplicar líquido protector de vinil a llantas, spoiler trasero y delantero de fascias (si aplica), y partes negras plásticas exteriores (base de espejos retrovisores, canal de agua bajo capó, etc).

Interior:

- ☐ Quitar todos los materiales de protección de traslado, instrucciones y etiquetas de embarque pegadas a los vidrios, incluye materiales de compartimento portaequipaje,
- ☐ Verificar el estado de tapicería, parasoles y revestimientos,
- ☐ Limpiar con aspiradora vestiduras y alfombra (de requerir, limpiar revestimientos de puerta y techo),
- ☐ Instale tapetes de piso (alfombra o plásticos),
- ☐ Eliminar exceso de pegamento o grasa en las correderas de asientos,
- ☐ Verificar la colocación del Aviso Triangular del "Air Bag",
- ☐ Colocar etiqueta del Programa Respaldo VW en guantera,
- ☐ Colocar etiqueta de "Próximo Servicio" en Poste B del lado del conductor tanto para Servicio de Mantenimiento como para Cambio de Líquido de Frenos.

Acondicionador: _____

Fecha: _____

VWM.007109

Formato para preparación de Entrega

Anverso

Lista de Entrega



Para Uso EXCLUSIVO del Ejecutivo de Ventas

Ejecutivo de Ventas: _____
Cliente: _____
N° Chasis: _____

Presentación del Auto

- ☐ Limpieza Exterior e Interior,
- ☐ Ejecución de la Orden de Acondicionamiento según requerimientos,
- ☐ Colgante de espejo colocado.

Documentación (la cantidad de documentos diferirá según tipo de venta o Concesionaria, sirve solo como referencia)

- ☐ Literatura de Abordo (Guía Breve, Manual de Beneficiario Respaldo VW, Plan de Asistencia Técnica, VW en Casa y Viaje, Seguridad, Instrucciones de Manejo, Consejos Prácticos, Datos Técnicos, Manual de Radio, Suplementos, Atlas de carreteras, siempre y cuando aplique,
- ☐ Placas y Tarjeta de Circulación ó Permiso Temporal para Circular sin Placas,
- ☐ Póliza de Seguro,
- ☐ Factura o Carta Factura,
- ☐ Comprobante de Verificación de Emisión de Gases (si aplica),
- ☐ Tarjeta MKT,
- ☐ Autorización de Salida del auto nuevo

Materiales para entregar al Cliente

- ☐ Dos llaves maestras y una de valet (el llavero es opcional),
- ☐ Lista de Satisfacción de Entrega,
- ☐ Tarjetas de presentación de representantes de Refacciones y Servicio,
- ☐ Código de Radio,
- ☐ Código de forja de llave (no confundir con código de inmovilizador)

Presentación del Producto

Se hará la demostración del auto, así como del funcionamiento en el siguiente orden:

Compartimiento de Motor con cofre cerrado: • Palanca para abrir capó, • Levantar capó y mostrar depósitos de líquidos: frenos, anticongelante, dirección, limpiavidrios, aceite, batería, • Bayoneta para revisión de nivel de aceite, • Colocación de N° Chasis y N° Motor. • Forma correcta de cerrar el capó.	Del lado del acompañante: • Operación de espejos colapsables *, • Manija de puerta sin cilindro para apertura *, • Seguro para Niños en puerta trasera *, • Asientos traseros abatibles *, • Cinturones de Seguridad traseros *, • Porta vasos trasero *, • Operación del techo del convertible *, • Tapa de tanque de combustible, • Etiqueta de presión de inflado de llantas sobre la tapa de combustible.
---	--

Parte Frontal:

- Colocación de gancho de arrastre

* Si Aplica, dependiendo del tipo y versión de auto

VWM.007110

Formato para preparación de Entrega Reverso

Lista de Entrega



... CONTINUACION

Parte trasera:

- Apertura de tapa trasera con el uso de la llave *.
- Llanta de Repuesto, gato y herramienta,
- Contacto de 12 volts,
- Gancho de remolque delantero,
- Dado para Birlos de Seguridad *.
- Lugar para instalación de caja de discos *.
- Gancho de remolque trasero (externo) *.
- Triángulos de Emergencia (armado).

Del lado del Conductor :

- Apertura selectiva de puertas del Sistema Central de Cerradura, (puerta del conductor, todas las puertas) con llave maestra *.
- Cerrado del auto con llave maestra *.
- Apertura selectiva de puertas con el uso de la llave en la chapa de puerta (apertura de cristales accionando la chapa) *.
- Cerrado del auto con uso de llave en la chapa de puerta (cierre de cristales y quemacoco accionando la chapa) *.
- Compartimiento de fusibles,
- Etiqueta de Próximo Servicio en Poste B.

En el interior del auto (permita que el Cliente ocupe el asiento del conductor, Ud., Ocupe el lado del acompañante :

La explicación se hará mostrando elementos de izquierda a derecha del conductor para mantener un orden en la presentación:

- Botón de apertura de tanque de combustible *.
- Botón de apertura de tapa trasera *.
- Apertura de capó,
- Funcionamiento para poner y quitar seguros de puerta desde en interior *.
- Operación de espejos laterales,
- Operación de levantavidrios,
- Ajuste de altura, inclinación y recorrido de asientos
- Accionamiento del conmutador de luces,

- Ajuste de intensidad de iluminación,
- Columna de Dirección ajustable *.
- Botones para ajuste de Hora en reloj,
- Odómetro y cuenta-kilómetros, como poner a cero *.
- Explicación de relojes y testigos luminosos del tablero (abra el encendido para visualizarlos): Tacómetro, Velocímetro, temperatura, nivel de combustible, freno de mano puesto o nivel de líquido de frenos, alternador, testigo de cinturón, nivel de líquido refrigerante, nivel o presión de aceite de motor, faros de niebla, luces intermitentes, fallas de motor, luz de carretera, Airbag, nivel de combustible, ESP, ASR, ABS, sistema multifunción, display de posiciones de palanca selectora en automáticos,
- Palanca de luces, direccionales y regulador de velocidad crucero *.
- Airbag del Conductor en volante *.
- Cilindro de encendido,
- Palanca de limpiaparabrisas y sistema multifunción *.
- Desempañante trasero,
- Luces intermitentes,
- Calefacción de Asientos,
- Controles de Aire Acondicionado, Ventilador y Calefacción,
- Control de dirección de flujos de aire,
- Radio: Encendido, Apagado, selección de Radio, sintonía de estaciones, fijación de memorias, cambio de banda, uso de cintas, control de caja de discos desde el radio,
- Airbag del Acompañante,
- Guantero,
- Parasoles y espejos de vanidad,
- Palanca de cambios,
- Freno de mano,
- Uso del Cinturón de Seguridad (explicar el uso para mujeres Embarazadas),
- Uso de Sillas Porta-Bebe,
- Uso del Extintor.

* Si Aplica, dependiendo del tipo y versión de auto

Esta lista NO deberá entregarse al Cliente.
Es solo referencia para el Ejecutivo de Ventas

VWM.007110

Formato de Invitación al Cliente para asistir a la Entrega del Auto Nuevo

Puebla Motors, S.A.

Concesionario Autorizado Volkswagen



Sr. Juan Pérez Pérez
Av. Girasoles N°144
Col. Bugambillas
Puebla, Puebla.

Invitación para la Entrega de su Auto Nuevo

Estimado Señor Pérez:

Por medio de la presente, queremos agradecerle por su Confianza y el habernos elegido como su Concesionario Volkswagen. De la misma forma, queremos hacerle una cordial Invitación para la Entrega de su Auto Nuevo.

Le esperamos en:

Lugar: Nuestras instalaciones
Día: XX de Mes de 200X
Hora: 15.00 Hrs.

Le informamos que en el Proceso de la Entrega, le explicaremos conceptos como:

- Documentos propios del auto,
- Plan de Asistencia Técnica,
- Lineamientos de Garantía,
- Programas como Respaldo VW, Garantía Extendida, Atención a Clientes, etc.,
- Explicación Técnica del funcionamiento del Auto.

El desarrollo de las Actividades antes mencionadas requiere de su permanencia en el lugar designado para la Entrega por aproximadamente de 45 minutos, pues no solamente haremos la presentación de su auto, aclararemos todas sus dudas para asegurar que disfrute su auto al máximo desde el primer momento que lo maneje.

Si existiera algún cambio de su parte para asistir a la Entrega, ya sea en Día, Hora o Lugar, favor de contactarnos para re-programar dicha Entrega.

Agradecemos de antemano su puntualidad al evento.

Sr. Nombre Apellido Apellido
Gerente de Ventas

Sr. Nombre Apellido Apellido
Ejecutivo de Ventas

Puebla Motors, S.A.

Av. Reforma N° 699 Col. Centro
C.P. 72000
Puebla, Puebla

Tel: 230 3030
Fax: 230 3031
E-Mail: pmotors@vw-concesionario.com

Tarjeta MKT incluida en la carpeta de literatura de abordó

Parte 1

Volkswagen de México, S.A. de C.V.
Registro de Venta Menudeo

1.- Número de chasis: _____

2.- Vendido a: Particular ☐ Empresa ☐ Gobierno ☐ Arrendadora ☐

3.- Fecha de Venta: AAAAMDD _____

4.- Forma en que el cliente paga la unidad:
Contado ☐ Crédito/Arrendadora ☐ AFASA ☐
Si fué contado: Efectivo ☐ Tarjeta Crédito ☐ Cheque Bancario ☐ No aplica ☐
Si fué Crédito/Arrendamiento: Concesionario ☐ VWFSLeasing ☐ VWFSCredit ☐ Otro ☐ No aplica ☐
Si fué VWFS, favor de anotar número de contrato: _____
Número de meses del Crédito/Arrendamiento: _____
Porcentaje de enganche del Crédito/Arrendamiento: _____

5.- Si la venta fue realizada por vendedor, anotar su número: _____

6.- Datos del Propietario (Datos Obligatorios):
Nombre: _____
Dirección: _____
Colonia: _____
Ciudad: _____ Edo: _____ C.P.: _____
Tel. Casa: _____ Tel. Oficina: _____
E-mail: _____

7.- Datos del Conductor. (Copiar datos del propietario s/n) ☐
Nombre: _____
Dirección: _____
Colonia: _____
Ciudad: _____ Edo: _____ C.P.: _____
Tel. Casa: _____ Tel. Oficina: _____
E-mail: _____

¿Nos podría contestar unas cuantas preguntas adicionales? S/N ☐

Parte 2

Volkswagen de México, S.A. de C.V.
Investigación de Mercados

8.- El Vehículo que acaba de adquirir, sustituye a uno:

Volkswagen	Nissan	Chrysler	Ford	General Motors
Beetle	Altima	Cirrus	Contour	Blazer
Derby	Lucino	Concord	Escort	Cavalier
Golf	Pick up	Intrepid	Fiesta	Chevy
Golf GTI	Sentra	Neon	Focus	Chevy Pick up
Jetta	Tsubame	New Yorker	Gran Marquis	Firebird
Passat	Tsuru	PT Cruiser	Lincoln	Impala
Pointer	Otro Nissan	Pick up	Mustang	Malibu
Station Wagon		Ram Charger	Mystique	Monza
Sedan		Stratus	Pick up	Pick up
Otro VW		Stratus R/T	Windstar	Silhouette
		Voyager	Otro Ford	Suburban
		Otro Chrysler		Sunfire
				Venture
				Otro GM

9.- Para adquirir su nueva unidad vendió o piensa vender su vehículo anterior:
Si ☐ No ☐ No Aplica ☐

10.- ¿Qué otras alternativas evaluó seriamente antes de decidirse por este vehículo?

Volkswagen	Nissan	Chrysler	Ford	General Motors
Beetle	Altima	Cirrus	contour	Blazer
Derby	Lucino	Concord	Escort	Cavalier
Golf	Pick up	Intrepid	Fiesta	Chevy
Golf GTI	Sentra	Neon	Focus	Chevy Pick up
Jetta	Tsubame	New Yorker	Gran Marquis	Firebird
Passat	Tsuru	PT Cruiser	Lincoln	Impala
Pointer	Otro Nissan	Pick up	Mustang	Malibu
station Wagon		Ram Charger	mystique	Monza
Sedan		Stratus	Pick up	Pick up
Otro VW		Stratus R/T	Windstar	Silhouette
		Voyager	Otro Ford	Suburban
		Otro Chrysler		Sunfire
				Venture
				Otro GM

11.- ¿La versión del automóvil que acaba de adquirir es realmente la que deseaba? S/N ☐

12.- ¿El color de este automóvil es realmente el que deseaba? S/N ☐

Volkswagen de México, S.A. de C.V.
Continuación Investigación de Mercados

Parte 3

Particular / Venta de Arrendadora

13.- Fecha de Nacimiento: AAAAMDD _____

14.- Sexo: Femenino ☐ Masculino ☐

15.- Estado Civil: Soltero ☐ Casado ☐ Viudo ☐ Divorciado ☐

16.- Número de Hijos: _____

17.- Número de Hijos en siguientes Rangos de edad
0 a 16 ☐ 17 a 26 ☐ más de 26 ☐

Empresa / Gobierno

18.- Anotar los datos correspondientes de la persona que compró la unidad (Datos Obligatorios):
Nombre: _____
Puesto: _____
Departamento: _____

Formato de Evaluación del Cliente del proceso de Entrega

Puebla Motors, S.A.

Concesionario Autorizado Volkswagen



Lista de Satisfacción de Entrega

Como parte del Programa de Entrega del Auto Nuevo y el Sistema de Calidad de la Concesionaria, le pedimos a Ud como Cliente, nos confirme que le han explicado:

	Sí	No
El Contenido y Referencias del Manual del Propietario,	☐	☐
Las Condiciones de Garantía y Plan de Asistencia Técnica,	☐	☐
Programas de Garantía Extendida, Respaldo VW y Atención a Clientes,	☐	☐
La limpieza interior y exterior del auto es satisfactoria,	☐	☐
Me han presentado a representantes de Refacciones y Servicio.	☐	☐

Si tiene alguna observación o comentario que permita mejorar nuestro desempeño, le rogamos incluirlo:

Ahora Ud forma parte de la Familia Volkswagen, y le recordamos que podrá hacer efectivos todos los beneficios antes mencionados en cualquiera de las Concesionarias en toda la República Mexicana

Sr. Nombre Apellido Apellido
Nuevo Dueño

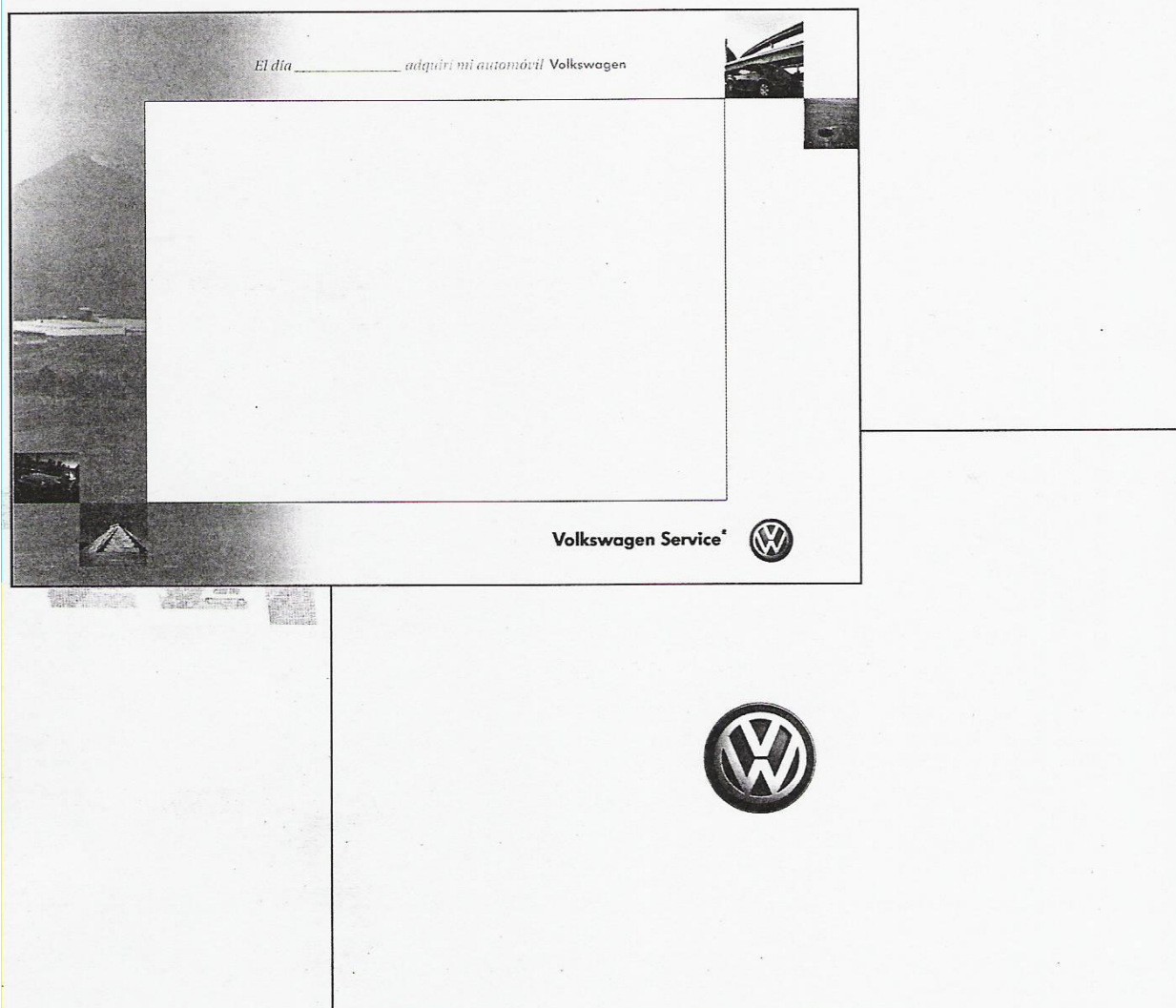
Sr. Nombre Apellido Apellido
Ejecutivo de Ventas

Puebla Motors, S.A.

Av. Reforma N° 699 Col. Centro
C.P. 72000
Puebla, Puebla

Tel: 230 3030
Fax: 230 3031
E-Mail: pmotors@vw-concesionario.com

Portaretrato para fotografía de la Entrega del Auto Nuevo



Portaretratos 3"x3" VWM.007.303.RET
6"x8" VWM.007.608.RET

* las medidas son en pulgadas

Formatos del MOS para efectuar Seguimiento Telefónico de Ventas

VW Audi Servicio
Informe telefónico: 'Catálogo de medidas de Ventas'

Período de llamadas: _____ Nº total de llamadas en el período: _____ Nº hoja. (Nº orden Año) _____ / _____

Area criticada (Miras)	Reclamaciones*) Σ %	Selección de opiniones y argumentos de los clientes	Medidas propuestas. Medidas necesarias	Responsable y plazos	Realizado (x)
Defecto técnico					
Defecto visual					
Libro de a bordo					
Documentación del vehículo					
Asistencia de venta					
Entrega del vehículo					
Asistencia de Servicio					
Concesión, recinto					
Expresiones de satisfacción y elogios					

*) aplicar a la totalidad de llamadas del período

15.09.98
 Organización de Servicio / Tomo 2
 12.7.15

VW Audi Servicio
Informe telefónico: 'Gráfico de evaluación de Ventas' para el año: _____

% Defecto técnico 	% Defecto visual 	% Libro de a bordo 	% Documentación del vehículo
% Asistencia de venta 	% Entrega del vehículo 	% Asistencia de servicio 	% Concesión / Recinto de la concesión

15.09.98
 Organización de Servicio / Tomo 2
 12.7.17

Formatos del MOS para efectuar Seguimiento Telefónico de Ventas

15.01.98
Organización de Servicio / Tomo 2
12.7.13

Informe telefónico "Acta de llamadas Ventas" Fecha _____ Nombre de la persona que llama: _____ Hoja Nº: _____ / _____
(Nº orden) (Año)

Clientes de VN y usados			Resultados de la encuesta telefónica *)						Realización *)			
Fecha de Entrega	Nombre del cliente Teléfono	Tipo / Modelo Matrícula	Sin defectos	Defecto técnico	Defecto visual	Defecto fondo	Entrega Venta	Trato Servicio	Opiniones de los clientes (Reclamaciones, críticas, propuestas, elogios)	Reclamada	Retraído	Realizado por
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
Total:												

*) Cada reclamación sería que requiera reclamada o repaso debe ser documentada adicionalmente en un formulario "registro de quejas de clientes y repaso" (MOS 12.7-21) y transmitido al vendedor o asesor de servicio responsable de la OR para su gestión posterior.

15.01.98
Organización de Servicio / Tomo 2
12.7.14

Informe telefónico: "Desarrollo de la conversación Ventas"

Instrucciones previas

Mientras telefonemos al cliente, debemos de tener en cuenta:

- El cliente no debe tener bajo ningún concepto la sensación de que quizás haya algún problema en su nuevo vehículo.
Por esta razón, al iniciar la conversación debería usted seguir la recomendación lo más al pie de la letra que le sea posible.
- Para que el cliente adquiera confianza rápidamente y le sea franco, es necesario que su voz sea lo más amable y natural posible.
- Para que el cliente, que no se esperaba esta llamada tenga tiempo y oportunidad de recordar todos los detalles de la reparación, no debe usted hablar demasiado rápido ni dar al cliente la sensación de que tiene prisa.
- Permita siempre al cliente que termine su explicación y no le interrumpa. Anote todas las explicaciones de forma breve pero comprensible. Anote también sus opiniones positivas o elogios.
- En caso de que el cliente se queje, no intente dar ninguna excusa. Simplemente dígame al cliente que ha tomado nota de su caso y que se encargará de que alguien del concesionario le llame de nuevo si así lo desea.

Recomendación para el desarrollo de la conversación telefónica

```

graph TD
    Start([Buenos días Sr. / Sra. .... soy ..... del concesionario .....  
Recientemente le entregamos su coche nuevo y la empresa me ha pedido que le agradezca una vez más la confianza que ha depositado en nosotros y que le pregunte si está usted satisfecho/a con el estado del vehículo y con la entrega del mismo.]) -- Si --> S1[Muchas gracias, nos alegra haber podido satisfacerle.  
Permítame una pregunta más:  
Desde su punto de vista, ¿considera que debemos mejorar alguna cosa? ¿Tiene alguna otra sugerencia al respecto?]
    Start -- No --> N1[¿Podría decirme por qué ha resultado insatisfecho?  
Quisiera tomar nota de sus objeciones y pasarlas al departamento responsable de las mismas.]
    S1 -- Si --> S2[Marque una cruz en la columna pertinente.  
Y tome nota de los deseos o sugerencias indicados por el cliente]
    S1 -- No --> N2[En este caso no marque ninguna cruz.  
Si se da el caso, anote los elogios expresados por el cliente]
    N1 --> N3[Marque una cruz en la columna de reclamación pertinente y anote las críticas del cliente]
    N3 --> N4[¿Desea que un colaborador de nuestra empresa le llame de nuevo para atender su reclamación?]
    N4 -- Si --> S3[Marque una cruz en la columna "Reclamada"]
    N4 -- No --> End([Muchas gracias por su información, nos ha sido de gran ayuda. Adiós!])
    S2 --> End
    N2 --> End
    S3 --> End
  
```

Anexo 4

Programación de Auditoria / criterios

AUDITORIA ISO 9002 A CONCESIONARIOS

CRITERIOS		NOTAS	PUNTOS / EVALUACION			
			No Cumple	Cumple Parcialm	Cumple Completo	Puntos Reales
4. VENTAS						
¿ Existen descripciones de puesto para:						
4.1	<u>Gerente de Ventas</u>	Debe existir un Gerente de Ventas	0	2	4	
4.2	Vendedor		0	2	4	
4.3	<u>¿ Realiza, el área de ventas, informes del seguimiento telefónico a sus clientes ?</u>	Realización según las reclamaciones respecto a la calidad del producto, según modelo.	0	4	8	
4.3.1	<u>Valoración</u>	Se debe realizar un resumen de resultados quincenalmente.	0	4	8	
4.3.2	<u>Medidas</u>	Registro de deficiencias, soluciones, responsables, plazos y monitoreo.	0	4	8	
4.4	¿ Se definen medidas en el área de Ventas de acuerdo con los resultados del análisis de imagen de la Concesionaria?	Registro de deficiencias, soluciones, responsables, plazos y monitoreo.	0	4	8	
4.5	¿ Se realizan regularmente campañas en el área de Ventas ?	Promociones Ofertas de coches de demostración	0	4	8	
4.6	¿ Existe un responsable en el área de Ventas que establezca las necesidades de formación ?	Nombre: _____	0		4	
4.7	¿ Existe un plan de formación para cada uno de los empleados de ventas ?	Dentro de la planificación se incluye capacitación y perfeccionamiento del empleado dentro de la misma empresa.	0	4	8	
		Suma Página 14 (Max. Calificación)			60	0



Para los puntos sombreados, el resultado debe ser mayor que 0

AUDITORIA ISO 9002 A CONCESIONARIOS

CRITERIOS	NOTAS	PUNTOS / EVALUACION			
		No Cumple	Cumple Parcialm	Cumple	Puntos Reales
4.8 ¿Conserva el área de ventas documentación sobre la capacitación de cada uno de los empleados?	- Documentos comprobantes de formación y certificados de capacitación - Verifique la literatura y los recursos de capacitación están en orden y totalmente actualizados.	0	2	4	
4.9 ¿ Los pósters de más interés son perfectamente visibles para los clientes ? ¿ Están actualizados ?	- Nuevos modelos - Servicios exclusivos Beetle - Respaldo VW - (Programas vigentes y de nueva creación)	0	4	8	
4.10 ¿Se utiliza en el área de Ventas los actuales sistemas de pedidos de unidades a VWM / AUDI?	Aplicación a todos los pedidos a VWM (Utilización de pedidos programados/ cuota Mensual.)	0	4	8	
4.11 ¿ Los trabajos realizados en la inspección de entrega, están documentados?	- Archivo de documentación en el expediente del vehículo -Formulario de Inspección Servicio de entrega Audi: Checklist de entrega de autos nuevos El nombre debe poder leerse con facilidad	0		4	
<u>¿ El personal lleva traje adecuado, su placa identificativa y tiene sus tarjetas de presentación ?</u>					
4.12.1 Gerente de Ventas		0	2	4	
4.12.2 Vendedor		0	2	4	
4.13 ¿ Se exponen, ofrecen y promocionan los nuevos accesorios montados en los vehículos nuevos de la exhibición?	Oferta de temporada , accesorios para los nuevos modelos	0	2	4	
4.14 ¿ Los autos exhibidos están en condiciones óptimas? ¿ Se puede acceder a ellos en cualquier momento del día, dentro de los horarios comerciales ?	Las puertas, la cajuela y el cofre deben permanecer abiertos <u>-¿La sala de exhibición es agradable a la vista, limpia y posee buena iluminación?</u>	0	4	8	
Suma Página 15(Max. Calificación)			44	0	

Para los puntos sombreados, el resultado debe ser mayor que 0

AUDITORIA ISO 9002 A CONCESIONARIOS

CRITERIOS		NOTAS	PUNTOS / EVALUACION			
			No Cumpl	Cumple Parcialm	Cumple Completo	Puntos Reales
La Entrega Perfecta:						
4.15.1	¿ La entrega del vehículo nuevo se organiza como un evento especial para el cliente?	-Según guía del programa La Entrega Perfecta Audi: Entrega Premium	0	4	8	
4.15.2	¿ Recibe el cliente una explicación técnica y recomendaciones para el manejo de su nuevo vehículo?	- Según guía del programa de la Entrega Perfecta. Con detalle de todo el funcionamiento y literatura abordo.	0	2	4	
4.15.3	¿ Se informa correctamente al cliente sobre los servicios de inspección y sobre la garantía del auto ?	- Verifique si se explica el Plan de asistencia técnica. Condiciones de garantía	0	2	4	
4.15.4	¿ Se presenta al cliente el Asesor de Servicio ?	- Según guía del programa de la Entrega Perfecta.	0	2	4	
4.15.5	¿ Existe un área lo suficientemente representativa para la entrega de los vehículos a los clientes ?	- Según guía del programa de la Entrega Perfecta.	0	2	4	
4.15.6	¿ El cliente recibe un certificado o compromiso de calidad con documentación sobre la preocupación de la concesionaria por conseguir una alta calidad?	Debe estar firmado por Servicio y Ventas, se recomienda que sea firmado por el Gerente General	0	2	4	
4.16	¿ Es suficiente el número de vendedores que tiene el Concesionario?	El número de vendedores se rige básicamente por el número de ventas de autos nuevos, y por el tipo de Concesionaria	0	2	4	
4.17	¿ Los vendedores participan en todos los cursos que el fabricante ofrece sobre los nuevos productos?	A partir de 1997, dependiendo del No. de vendedores, a todos los cursos sobre lo último que sale al mercado.	0	4	8	
4.18	¿ Se realizan regularmente reuniones / conversaciones con los vendedores ?	Mínimo una por semana - Verifique la existencia de actos de reunión; discusión sobre las acciones de ventas, estrategias, atención al cliente, etc.	0	4	8	

Para los puntos sombreados. el resultado debe ser mayor que 0

AUDITORIA ISO 9002 A CONCESIONARIOS

CRITERIOS	NOTAS	PUNTOS / EVALUACION			
		No Cumpl.	Parcialm.	Completo	Puntos Reales
4.19 ¿ Existe un plan ajustado que garantice que las reservas de coches de demostración sean efectivas?		0		4	
4.20 ¿ Los vehículos de demostración cumplen todas las condiciones?	Limpieza, kilometraje inferior a 10,000 km. y que sea un modelo actual. Bitácora	0		4	
4.21 ¿ Los medios publicitarios utilizados y los materiales de decoración son actuales, acordes con la época del año, limpios y están en perfecto estado?		0	4	8	
4.22 ¿ Los precios marcados en los vehículos o accesorios son unitarios, completos y actualizados?	- Verificar que la hoja de equipamiento de cada auto incluya su precio final.	0	2	4	
4.23 ¿ El Manual de Ventas de la Concesionaria está actualizado?	Listas de precios, tabla de financiamiento, y guía del vendedor. Los vendedores deben estar abastecidos con los instrumentos de soporte a ventas, proveídos por la planta y verifique si los vendedores tienen conocimiento de las modalidades de ventas, tales como financiamiento y tasas ofrecidas.	0	4	8	
Suma Página 17 (Max. Calificación)				28	0

Para los puntos sombreados, el resultado debe ser mayor que 0

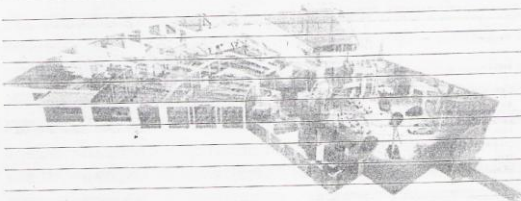
Anexo 5

Proceso Real de Entrega y Revisiones

Hoja de Observaciones del Embarque

Utilice esta sección para anotar todas las observaciones generadas de la Recepción de Autos de la Madrina. Para un auto en específico, indique el número de auto al que hace referencia.

3VW6-N11K66M62819 -> La Tapiceria esta manchada y la Alforrieta Tambien.



VWM.007.108

Orden de Acondicionamiento



Fecha de Solicitud: 16/11/05

Ejecutivo de Ventas: Manuel Edgardo Pien

Fecha de Entrega: 19/11/05 Hora de Entrega: 5:00PM

Lugar de Entrega: Concesionaria

Otro (especifique): ST-183

Cliente: Jose Genaro Lopez Valdez

Tipo: 910-443 Color: Blanco Campanello

Nº Chasis: 2VW6V49M15M164154

Nº Motor: RHP 105684

Se entregará con Placas: ☒ SI No

Instalar Accesorios:

Retirar plásticos de protección: ☒ SI No

Observaciones:

Autorizado:

Personal de Ventas que autoriza el Acondicionamiento

VWM.007.109

Ver lista de Verificación al Reverso

Lista de Verificación para Acondicionamiento de Auto Nuevo
Para Uso EXCLUSIVO del Acondicionador

IMPORTANTE: 51-183 entrega
Todas las actividades de Taller involucradas en el Acondicionamiento, deberán ser efectuadas previamente al desarrollo de las actividades de estética.
Antes de pasar el auto al Taller, se deberán colocar los materiales de Protección de Calidad en el Servicio, tanto a volante, como tapete y asiento.

Exterior:

- ☒ Quitar todos los materiales de protección de traslado, instrucciones y etiquetas de embarque pegadas a los vidrios.
- ☒ Lavar y secar el auto minuciosamente, abrir puertas, tapas y capó para eliminar agua y suciedad de la carrocería.
- ☒ Verificar que no presenta daños en las superficies pintadas.
- ☒ Limpiar los vidrios por dentro y por fuera.
- ☒ Limpiar detalladamente cubiertas embellecedoras de rines o rines de aleación en caso de tenerlos, eliminar el plástico protector de emblemas VW.
- ☒ Verificar la colocación de portaplacas (si aplica).
- ☒ Aplicar líquido protector de vinil a llantas, spoiler trasero y delantero de fascias (si aplica), y partes negras plásticas exteriores (base de espejos retrovisores, canal de agua bajo capó, etc).

Interior:

- ☒ Quitar todos los materiales de protección de traslado, instrucciones y etiquetas de embarque pegadas a los vidrios, incluye materiales de compartimiento portaequipaje.
- ☒ Verificar el estado de tapicería, parasoles y revestimientos.
- ☒ Limpiar con aspiradora vestiduras y alfombra (de requerir, limpiar revestimientos de puerta y techo).
- ☒ Instalar tapetes de piso (alfombra o plásticos).
- ☒ Eliminar exceso de pegamento o grasa en las correderas de asientos.
- ☒ Verificar la colocación del Aviso Triangular del "Air Bag".
- ☒ Colocar etiqueta del Programa Respaldo VW en guantera.
- ☒ Colocar etiqueta de "Proximo Servicio" en Poste B del lado del conductor tanto para Servicio de Mantenimiento como para Cambio de Líquido de Frenos.

Acondicionador: Pablo M
Fecha: 16-07-05

VWM.007.109

Lista de Entrega
Para Uso EXCLUSIVO del Ejecutivo de Ventas

Ejecutivo de Ventas: Manuel Edgardo Pérez
Cliente: Jorge Genaro López Valdez
Nº Chasis: 3UWURV49M1SM164154

Presentación del Auto

- ☒ Limpieza Exterior e Interior.
- ☒ Ejecución de la Orden de Acondicionamiento según requerimientos.
- ☒ Colgante de espejo colocado.

Documentación (la cantidad de documentos diferirá según tipo de venta o Concesionario, sirve solo como referencia)

- ☒ Literatura de Abordo (Guía Breve, Manual de Beneficiario Respaldo VW, Plan de Asistencia Técnica, VW en Casa y Viaje, Seguridad, Instrucciones de Manejo, Consejos Prácticos, Datos Técnicos, Manual de Radio, Suplementos, Atlas de carreteras, siempre y cuando aplique).
- ☒ Placas y Tarjeta de Circulación o Permiso temporal para Circular sin Placas.
- ☒ Póliza de Seguro.
- ☒ Factura o Carta Factura.
- ☒ Comprobante de Verificación de Emisión de Gases (si aplica).
- ☒ Tarjeta MKI.
- ☒ Autorización de Salida del auto nuevo.

Materiales para entregar al Cliente

- ☒ Dos llaves maestras y una de valet (el llavero es opcional).
- ☒ Carta de Satisfacción de Entrega.
- ☒ Tarjetas de presentación de representantes de Refacciones y Servicio.
- ☒ Código de Radio.
- ☒ Código de torja de llave (no confundir con código de Inmovilizador).

Presentación del Producto
Se hará la demostración del auto, así como del funcionamiento en el siguiente orden:

Compartimiento de Motor con cofre cerrado: • Palanca para abrir capó. • Levantar capó y mostrar depósitos de líquidos: frenos, anticongelante, dirección, limpiavidrios, aceite, batería. • Bayoneta para revisión de nivel de aceite. • Colocación de Nº Chasis y Nº Motor. • Forma correcta de cerrar el capó. Parte Frontal: • Colocación de gancho de anclaje	Del lado del acompañante: • Operación de espejos colapsables*. • Montaje de puerta sin cilindro para apertura*. • Seguro para Niños en puerta trasera*. • Asientos traseros abatibles*. • Cinturones de seguridad traseros*. • Porta vasos traseros*. • Operación del techo del convertible*. • Tapa de tanque de combustible. • Etiqueta de presión de inflado de llantas sobre la tapa de combustible.
---	--

* Si aplica, dependiendo del tipo y versión de auto.

VWM.007.110

Lista de Entrega

... CONTINUACION

Parte trasera:

- Apertura de tapa trasera con el uso de la llave*.
- Llanta de Repuesto, gato y herramienta.
- Contacto de 12 volts.
- Gancho de remolque delantero.
- Dado para Bifos de Seguridad*.
- Lugar para instalación de caja de discos*.
- Gancho de remolque trasero (externo)*.
- Triángulos de Emergencia (armado).

Del lado del Conductor:

- Apertura selectiva de puertas del Sistema Central de Cerradura (puerta del conductor, todas las puertas) con llave maestra*.
- Cerrado del auto con llave maestra*.
- Apertura selectiva de puertas con el uso de la llave en la chapa de puerta (apertura de cristales accionando la chapa)*.
- Cerrado del auto con uso de llave en la chapa de puerta (cierra de cristales y quemacaca accionando la chapa)*.
- Compartimiento de fusibles.
- Etiqueta de Próximo Servicio en Poste B.

En el interior del auto (permita que el Cliente ocupe el asiento del conductor, Ud., ocupe el lado del acompañante:

La explicación de hará mostrando elementos de izquierda a derecha del conductor para mantener un orden en la presentación:

- Botón de apertura de tanque de combustible*.
- Botón de apertura de tapa trasera*.
- Apertura de capó.
- Funcionamiento para poner y quitar seguros de puerta desde el interior*.
- Operación de espejos laterales.
- Operación de levanta vidrios.
- Ajuste de altura, inclinación y recorrido de asientos.
- Accionamiento del conmutador de luces.

- Ajuste de intensidad de iluminación.
- Columna de Dirección ajustable*.
- Botones para ajuste de Hora en reloj.
- Odómetro y cuenta-kilómetros, como poner a cero*.
- Explicación de relojes y testigos luminosos del tablero (abra el encendido para visualizarlos): Tacómetro, Velocímetro, temperatura, nivel de combustible, freno de mano puesto o nivel de líquido de frenos, alternador, testigo de cinturón, nivel de líquido refrigerante, nivel o presión de aceite de motor, faros de niebla, luces intermitentes, fallas de motor, luz de carretera, Airbag, nivel de combustible, ESP, ABS, sistema multifunción, display de posiciones de palanca selectora en automáticos.
- Palanca de luces, direccionales y regulador de velocidad cruce*.
- Airbag del Conductor en volante*.
- Cilindro de encendido.
- Palanca de limpiaparabrisas y sistema multifunción*.
- Desempañante trasero.
- Luces intermitentes.
- Calefacción de Asientos.
- Control de Aire Acondicionado, Ventilador y Calefacción.
- Control de dirección de flujos de aire.
- Radio: Encendido, Apagado, selección de Radio, sintonía de estaciones, fijación de memorias, cambio de banda, uso de cintas, control de caja de discos desde el radio.
- Airbag del Acompañante.
- Guantero.
- Parasoles y espejos de vanidad.
- Palanca de cambios.
- Freno de mano.
- Uso del Cinturón de Seguridad (explicar el uso para mujeres Embarazadas).
- Uso de Sillas Porta-Bebé.
- Uso del Extinguidor.

* Si Aplica, dependencia del tipo y versión de auto

Esta lista NO deberá entregarse al Cliente
Es solo referencia para el Ejecutivo de Ventas

VWM.007.110

Distribuidora de Llantas y Vehículos, S.A. de C.V.

Concesionario Autorizado Volkswagen 0201

Lista de Satisfacción de Entrega

Como parte del programa de Entrega del Auto Nuevo y el Sistema de Calidad de la Concesionaria, le pedimos a Ud. Como Cliente, nos confirme que le han explicado:

	Si	No
El contenido y Referencias del Manual del Propietario.	☒	☐
Las condiciones de Garantía y Plan de Asistencia Técnica.	☒	☐
Programas de Garantía y Plan de Asistencia Técnica.	☒	☐
Programas de Garantía Extendida, Respaldo VW y Atención a Clientes.	☒	☐
La Póliza de Seguro de la compañía	☒	☐
ING Comercial América ☐ GNP ☒ Inbursa ☐		
Metropolitana ☐ Otras ☐	☒	☐
La limpieza interior y exterior del auto es satisfactoria.	☒	☐
Me han presentado a representantes de refacciones y Servicio.	☒	☐

Si tiene alguna observación o comentarios que permita mejorar nuestro desempeño, le rogamos Incluirlo:

Ahora Ud. forma parte de la Familia Volkswagen, y le recordamos que podrá hacer efectivos todos los beneficios antes mencionados en cualquiera de las Concesionarias en toda la República Mexicana.

SR. JOSÉ GENARO LOPEZ VALDEZ
Cliente

MANUEL E. PÉREZ
Ejecutivo de Ventas

ING. LAURA G. TREVINO GARZA
Gerente General

Calle 2da. Sierra #850
21100 Mexicali, Baja California
Teléfono: (662) 552-61-61
Fax: (662) 552-20-73
Servicio: (662) 552-01-05

www.vw-mexicali.com.mx

P.O. Box 2538
Colonia, CA. 92232
Area Code: 011-52666
Phone: 552-01-61
Fax: 552-20-73

