



FORMACIÓN SIEMPRE ES PARTE DE LA SOLUCIÓN

TECHNOLOGY TO ENJOY

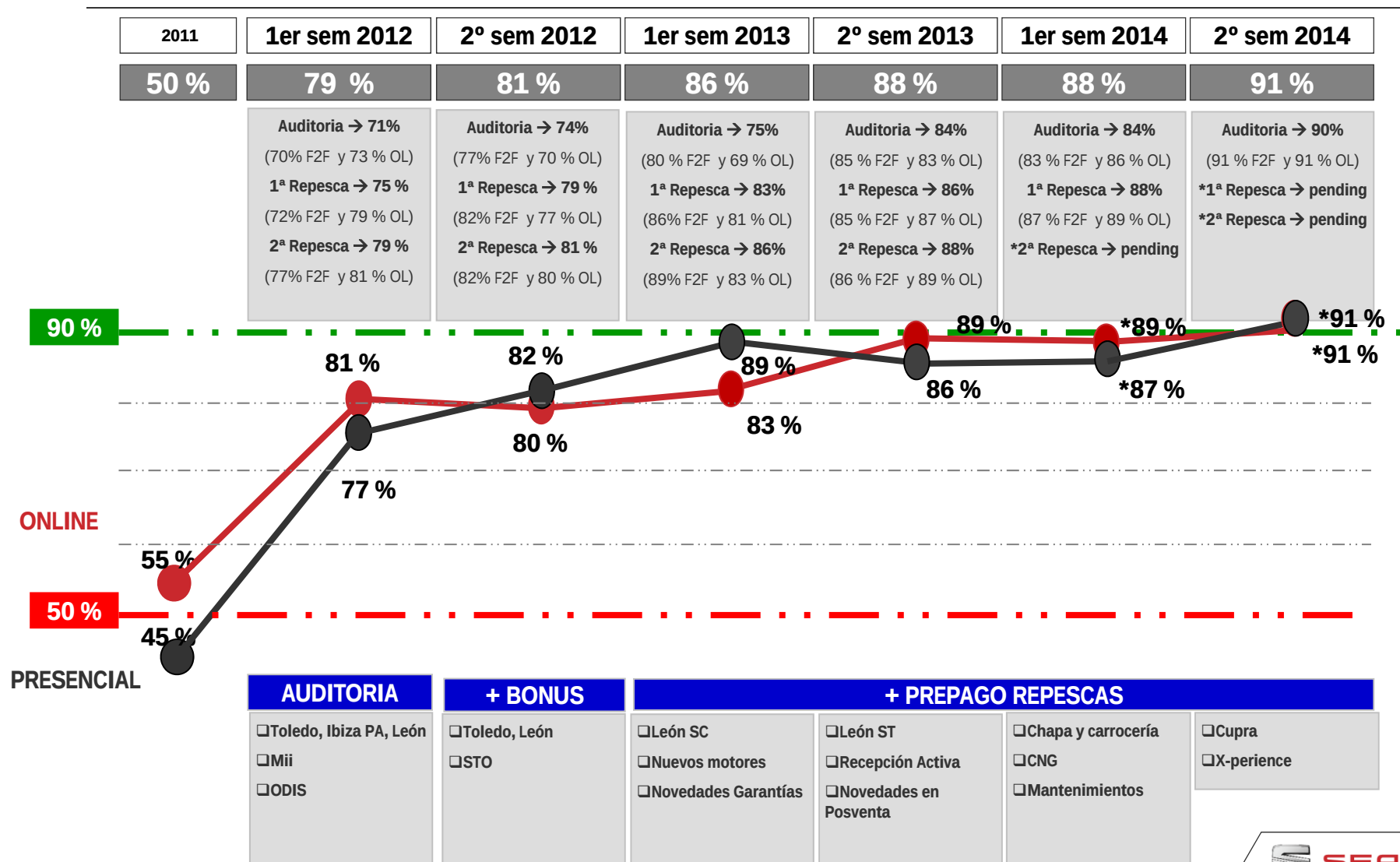
Formación Posventa España

Estatus Marzo 2015

Jonathan Cuadrado

01/04/2015

Resultados de Participación en formación de 2011 a 2014



RESULTADO AUDITORÍA 2º Semestre 2014 (pendiente de las dos repescas)

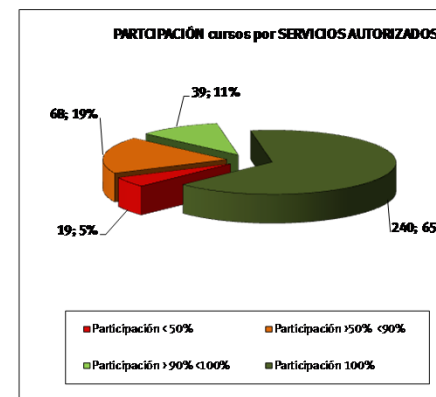
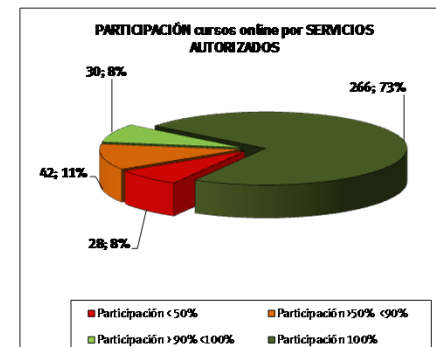
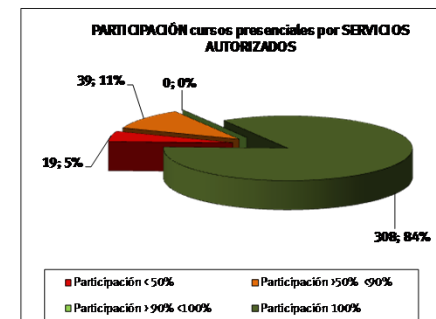
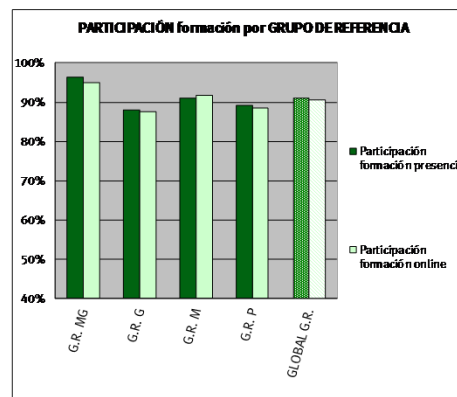
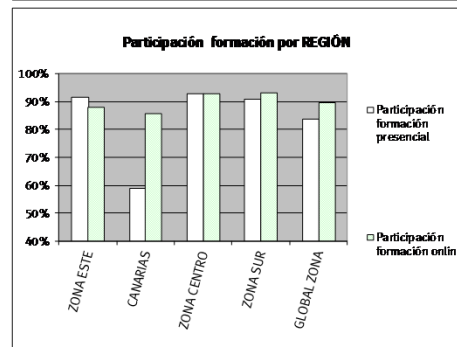
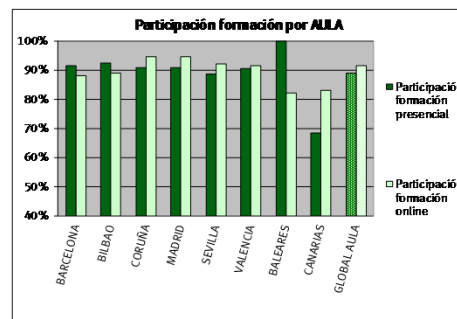
CALENDARIO 2014		Participación Formación Presencial	Participación Formación Online	ÍNDICE DE PARTICIPACIÓN
AULA	BARCELONA	92%	88%	90%
	BILBAO	92%	89%	91%
	CORUÑA	91%	94%	93%
	MADRID	91%	94%	93%
	SEVILLA	89%	92%	90%
	VALENCIA	90%	91%	91%
	BALEARES	100%	82%	91%
	CANARIAS	68%	83%	76%
	GLOBAL AULA	89%	92%	91%
ZONA	ZONA ESTE	92%	88%	90%
	CANARIAS	59%	86%	72%
	ZONA CENTRO	93%	93%	93%
	ZONA SUR	91%	93%	92%
	GLOBAL ZONA	84%	90%	87%
GRUPO DE REFERENCIA	G.R. MG	96%	95%	96%
	G.R. G	88%	88%	88%
	G.R. M	91%	92%	92%
	G.R. P	89%	88%	89%
	GLOBAL G.R.	91%	91%	91%

ÍNDICE PARTICIPACIÓN CURSOS	91%	90%	90%
-----------------------------	-----	-----	-----

FORMACIÓN OBLIGATORIA 2º SEMESTRE 2014	AVANCE	DÍAS	HORAS
Novedades SEAT 2014 y Actitud Posventa	90%	2,00	13
Leon Cupra, 4Drive, TGI y Novedades MY'15	100%	2,00	13
Introducción a la Gestión de Sinistros ADM	100%	92%	6
SEAT Leon 4Drive y Novedades MY'15	100%	92%	6
Presentación SEAT Leon X-perience para MOI	100%	92%	6
Presentación SEAT Leon X-perience para MOD	100%	92%	6

ACEPT	PT	ABS
96%	90%	7%
96%	92%	5%
96%	89%	8%
96%	90%	6%
95%	92%	6%
96%	92%	6%

Nº SERVICIOS AUDITADOS	366
------------------------	-----



Oferta Formativa 1er Semestre 2015

	Curso	Colectivo	Duración
Formación Obligatoria	Novedades Transmisión y Tren de Rodaje 2015	Transmisión y Tren de Rodaje	2 Jornadas
	Novedades Seguridad y Confort 2015	Seguridad y Confort	2 Jornadas
	Novedades Sistema Climatización 2015	Climatización	2 Jornada
	Manejo de ODIS + Osciloscopio	Master Technician	3 Jornadas *
	Club Nora	Jefe Recambios o Comercial Recambios	1 Jornadas **
	La deferencia como herramienta de fidelización	Asesor de Servicio	1 Jornada
	Gestión de la deferencia en el Servicio	Jefe de Posventa o Jefe de Servicio	1 Jornada
	Exit Feedback	AS, JS, JP	1 hora
	SEAT Ibiza y Novedades Técnicas Mayo 2015	Todas las especialidades	3 horas
	SEAT Alhambra 2015	Asesores de Servicio	2 hora
	Tecnología para Disfrutar	Todas las Especialidades	2 hora
	Concepto de Mantenimiento Avanzado	Asesores de Servicio	2 hora
	Cumplimiento de la LOPD	JP + RSC + JS	6 hora
Formación Recomendada	Codificación de Reparaciones con APOS	1 por SSAA	1 Jornada
	Derechos y Obligaciones ante el Cliente	Asesores de Servicio	2 Jornadas
	Como implementar la LOPD en mi Servicio	RSC	1 Jornada

Presencial

On-Line

*Obligatorio para los Master Technician y convalida al anterior ODIS

** Solo para los Servicios adheridos al Club Nora



Oferta Formativa 1er Semestre 2015

	Curso	Pendientes de Certificación	Duración
Módulos de Certificación	Certificación Resp. De Garantías	102	2 Jornadas
	Certificación de Asesores de Servicio	320	2 Jornadas
	Certificación de Master Technicians	420	2 Jornadas
Test de Nivel de Conocimientos	Test de Nivel para Resp. De Garantías	75	2 semanas
	Test de Nivel para Asesores de Servicio	172	2 semanas
	Test de Nivel para Master Technicians	420	2 semanas
Cursos Optativos	Cursos Plan de Formación de Resp. De Garantías → 3 Cursos On-line + 2 Cursos Presenciales		
	Cursos Plan de Formación de Asesor de Servicio → 7 Cursos On-line + 5 Cursos Presenciales		
	Cursos Plan de Formación de Master Technician → 8 Cursos On-line + 7 Cursos Presenciales		
Módulo de Formación Inicial	Módulo de Formación Inicial: 5 cursos on-line + 1 jornada presencial de Acogida SEAT		
Workshop Formación	Gestionar de forma eficiente el Desarrollo Profesional de la plantilla del Servicio	Responsable de Formación	1 Jornada

Presencial

On-Line



Oferta Formativa 1er Semestre 2015

	Curso	Pendientes de Certificación	Duración
Cursos Proyecto ADM	Carrocería Express para chapistas	Experto Carrocería y Carrocería Express	2 Jornadas
	Carrocería Express para Pintores	Experto Carrocería y Carrocería Express	2 Jornadas
	Carrocería Express SEAT – Proceso y venta en recepción	Experto Carrocería y Carrocería Express	2 Jornadas
	Experto Carrocería SEAT – Gestión y Organización	Responsable del Programa en el Servicio	2 Jornadas
	Accident Specialist Online Course	Jefes de Posventa	1 hora
Plan de Inmersión nuevos Servicios	Módulo para Técnicos	Mano de obra directa	6 Jornadas
	Módulo para No Técnicos	Mano de Obra indirecta	6 Jornadas
	Pack Conocimientos Básicos	Toda la plantilla del Nuevo Servicio	6 horas /curso
Actualidades Formativas + Videos Formativos	Flat Battery	ITV-Online	30 min
	Sustitución del Turbocompresor	ITV-Online	30 min
	Infotenimiento	ITV-Online	30 min
	Sustitución y reparación de lunas	ITV-Online	30 min
	Reparación de plásticos	ITV-Online	30 min
	Proceso envío de piezas de garantía a almacén	Responsables de Garantías	1 hora

Presencial

On-Line



Oferta Formativa 2º Semestre 2015

Propuesta

Formación Obligatorios	Curso	Colectivo	Duración
	Ibiza, Alhambra y Novedades MY15 + SBPC	Master Technician	3 Jornadas
	Novedades en Motores 2015	Motores	2 Jornadas
	Novedades en Garantías	Responsable de Garantías	1 Jornada
	Habilidades Comerciales en Posventa	Asesor de Servicio	2 Jornadas
	Marketing on-line + Herramientas 2.0	Jefes de Posventa	2 Jornadas
	Gestión de Flotas en Posventa	Jefes de Posventa / Jefe de Servicio	2 Jornadas
	Gestión del Negocio de Recambios	Jefes de Recambios	2 Jornadas
	Novedades Técnicas MY15	Todas las especialidades	1 hora
	Novedades CSS On-line	Resp. Satisfacción Clientes + JS + JP	2 horas
	Medioambiente y eficiencia energética	Responsable de Calidad + JS + JP	2 horas
	Argumentación Técnica Recambio Original	AS + JP + JS	6 horas
	Argumentación Técnica Economy	AS + JP + JS	4 horas
	Argumentación Técnica Neumáticos	AS + JP + JS	4 horas

Presencial

On-Line



Oferta Formativa 2º Semestre 2015

Propuesta

Formación Recomendada	Curso	Colectivo	Duración
	Gestión y venta del Accesorio	Jefes de Recambios	2 Jornadas
	Venta de Accesorios para Asesor de Servicio	Asesores de Servicio	2 Jornadas
	Interconexión de Sistemas IT Posventa	Coordinador IT	2 Jornadas
	Gestión del CRM del Servicio	JS, JP, AS	2 Jornadas
	Gestión del equipo humano del Servicio	Jefes de Posventa	2 Jornadas

Top Service People España

Presencial

On-Line



ESTATUS PROGRAMAS DE CERTIFICACIÓN

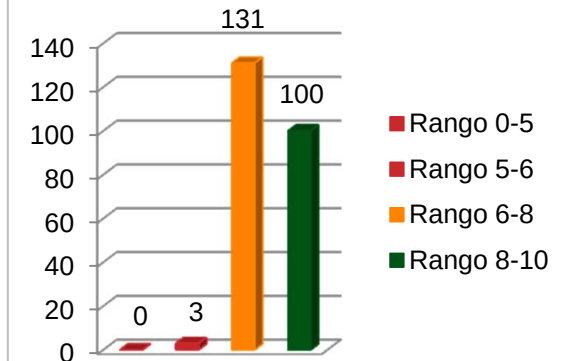
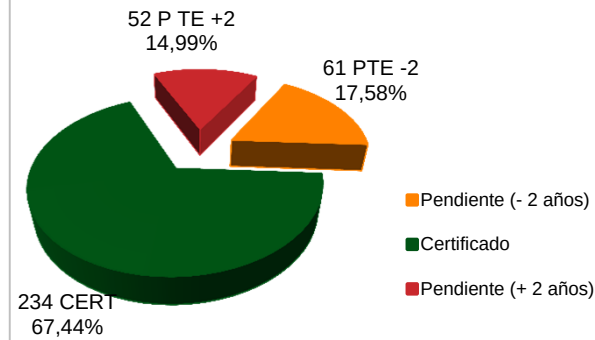
RESPONSABLES DE GARANTÍAS

2014

71%

2015

85%



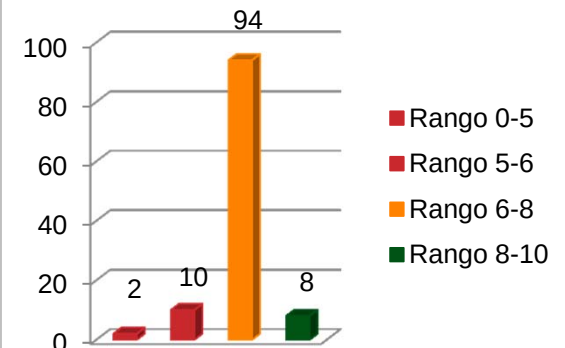
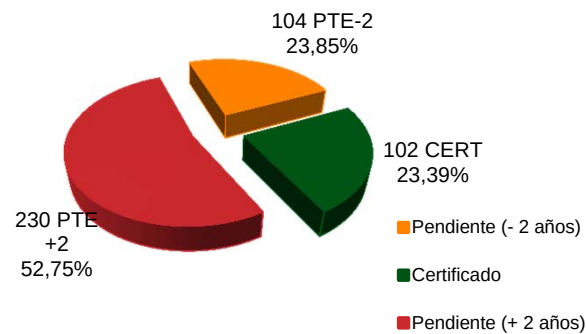
ASESORES DE SERVICIO

2014

22%

2015

60%



MASTER TECHNICIAN



