



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE SERVICIOS AUTORIZADOS **SEAT**

Atn. Director Gerente

Madrid, 25 de abril de 2017

Asunto: RESUMEN REUNIÓN POSTVENTA SEAT | ABRIL 2017
Circular Nº: 17/03

Estimado socio y amigo:

Nos ponemos en contacto contigo para hacerte llegar resumen de los temas tratados en la Reunión de Postventa SEAT celebrada el pasado día 05 de abril.

ASISTENTES

- Pedro Elorduy (SEAT)
- Rafael Mendoza (SEAT)
- Victor Jimenez (SEAT)
- Laura Pallas (SEAT)
- Armando Fernández (SEAT)
- Guifré Puyol (SEAT)

- Juan Hermida (ANESAT)
- Angel Puerta (ANESAT)
- César Sanz (ANESAT)

OBJETIVO

- Ritmo de negocio 1T
- Motores EA181
- AD Blue
- Neumáticos
- Aceite
- Imagen corporativa
- Suministro Directo
- Nuevo Q Bonus 2º Trimestre

DESARROLLO

Ritmo de negocio 1T

Por parte de Seat se informa que el trimestre ha ido muy bien, concretamente la facturación ha aumentado 6.300.000€ respecto del mismo Trimestre 2016. Esta situación se repite en alto mantenimiento mecánica y carrocería (aprox. 124%) Respecto del IMG de recambios la tendencia también es muy buena. Concretamente un 8% de incremento hasta febrero.

Las ventas en autoconsumo crecen un 12% y un 57% si hablamos de pasos de taller. Por parte de Seat también se apunta que ha bajado un pelín la facturación por paso de taller descontando el efecto garantías. Concretamente se pierde un 2,6%.

Desde Seat se informa que faltan los datos de marzo, pero el mes apunta muy fuerte. Concretamente se confirma que ha sido el mes de facturación más alto de los últimos tres años.

Finalmente se confirma que de ritmo vamos muy bien.

Motores EA181

Actualmente los vehículos afectados son 208000. De estos ya han sido liberados 198.891 unidades. Vehículos realizados hasta la fecha 81.000 (40% aprox.)

Seat apunta que las cartas recordatorio tiene un efecto de seis semanas. Los recordatorios van certificados desde Trafico lo que hace que el impacto respecto del cliente sea muy positivo.

CIF G-82739210



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE SERVICIOS AUTORIZADOS SEAT

A nivel de certificados se están entregando un 83%. Se pide desde Seat que ANESAT potencie un empuje para llegar al 100%. Se recuerda que no valen copias hay que entrar en la plataforma y sacar certificado por certificado.

Sobre los 81000 vehículos realizados hay un 2,3% de incidencias y se recuerda que las mismas son asumidas económicamente por Seat al 100%. Concretamente ajustes o sustitución de inyectores son las incidencias más importantes.

Seat recuerda y confirma que las pruebas dinámicas se podrán cobrar y tramitar vía SAGA y DISS. Concretamente se podrán facturar 40 UTS.

Seat quiere llegar al 90% de cumplimentación a final de año respecto de las medidas de servicio EA181 pero la estimación con las acciones que se van a implantar estaremos en el 70%.

Seat anuncia la puesta en marcha de un viaje motivacional que primero hay que ganar a nivel España y luego se reparte en función de fases dividido por vehículos liberados (50%) flash mayo partido pasos de taller IMG el otro 50%. El viaje es para seis servicios de posventa.

AD Blue

Seat confirma que se ha regularizado el precio del adblue para cobrar al precio del envase que compramos. Los Servicios Autorizados que tengan equipo de rellenado deberán utilizar la referencia del envase de 200 litros.

Neumáticos

Seat confirma que este año es el mejor de los tres últimos años. Concretamente se han vendido 17.000 en marzo y 27000 en el acumulado del primer trimestre 2017.

Aceite

Desde Seat se pide a ANESAT que se solicite a los socios que nos reporten todas las incidencias con Castrol a nivel suministro. Se recuerda que con el aceite Original SEAT se ha aumentado la oferta adicional del 10% también al envase de 208 l., como veníamos demandando desde el año pasado desde ANESAT. En este sentido se pide a la red que focalicen todas las ventas al aceite original y se confirma que "Sell Out" no habrá incentivos si no se compra Aceite Seat

Imagen corporativa

Seat confirma que se está adecuando la identidad exterior en Servicios Autorizados. El objetivo pasa por llegar este año al 70%. Se confirma que hay que adecuar las fachadas con alocubond, pero también se puede utilizar pintura. Seat pide que la Red adecue la parte de la recepción activa, mobiliaria, etc. Pero sobre todo se hace hincapié en la pintura. Desde Seat se pedirá por medio de los delegados que la Red aporte planos de instalaciones para diseñar planos "ad hoc" a cada Servicio Autorizado. Estos planos se complementarán con fotos exteriores e interiores.

Desde ANESAT, se solicita a la marca que estudie la posibilidad de realizar al Servicio algún tipo de ayuda, o bien directa o a través de alguna Campaña, con el fin de reducir en la medida de lo posible estos gastos adicionales que vamos a tener.

Suministro Directo

Seat confirma que actualmente hay 230 Servicios autorizados con suministro directo (70%) y 75 Servicios Autorizados, que representan el 22% que no tienen suministro directo. Seat recuerda que las condiciones están diseñadas de manera específica para los que tienen suministro directo y recomiendan al 22% que falta que este año cambien. Desde ANESAT se apunta que hay muchas presiones vía venta VN para que este 22% no cambie.

Nuevo Q Bonus 2º Trimestre

A modo de resumen desde Seat se informa que se pone encima de la mesa +8% bonus sobre el total ventas del 2º trimestre canal autoconsumo taller mecánico.

Se puede conseguir hasta un 20% que supone un 1000000€ adicional

Desde Seat se anuncia que si todo va bien se intentara que este nuevo bonus también lo haya en el tercer y cuarto trimestre.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE SERVICIOS AUTORIZADOS **SEAT**

Se aprueba una acción de fidelización clientes segmento 2 (4-8 años). Son clientes con baja fidelidad (27%) pero se espera en los próximos meses una gran afluencia de estos clientes por cuanto tendrán que pasar por el taller para la acción motores. Acción mayo 17- abril 18. Esta acción será soportada al 100% por Seat.

También se anunciará un chequeo gratuito que paga la Red que ira acompañado de un vale de 100€ que lo paga íntegramente Seat. La acción empieza el 15 de mayo. Concretamente se contactará vía telemarketing con 160.000 clientes que su vehículo cumple 5, 6, 7 y 8 años. Adicionalmente a 140000 se les contactará vía email/teléfono y todo esto se colgará en la Web.

Por parte de Seat se calculan que unos 35000 pasos que atenderán esta oferta. 62% serán clientes infieles. Esto dar unos 7.000.000 de facturación de los que Seat aportara 3,5 millones.

El cliente se lo puede gastar en lo que quiera. Sera sobre la factura un descuento de 100€ IVA incluido. Se cobran vía auto factura una vez que se hayan grabado en Easymarketing. Se dará un bono por bastidor que vendrá grabado en la carta o podrá ser aplicado por el Servicio.

Una vez más esperamos que esta información sea de tu interés y en cualquier caso estamos a tu disposición por si necesitas ampliar o aclarar cualquier aspecto de la misma.

Recibe un cordial saludo,

César M. Sanz Bustillo
SECRETARIO EJECUTIVO

CIF G-82739210