



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE SERVICIOS AUTORIZADOS **SEAT**

Atn. Director Gerente

Madrid, 27 de junio de 2017

Asunto: RESUMEN REUNIÓN POSTVENTA SEAT | JUNIO 2017  
Circular Nº: 17/05

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 20 de junio.

### ASISTENTES

- Pedro Elorduy (SEAT)
- Rafael Mendoza (SEAT)
- Víctor Jimenez (SEAT)
- Laura Pallas (SEAT)
- Armando Fernandez (SEAT)
- Guifré Puyol (SEAT)
- Mario Navarro (SEAT)
- Jonathan Cuadrado (SEAT)
  
- Juan Hermida (ANESAT)
- Angel Puerta (ANESAT)
- César Sanz (ANESAT)

### OBJETIVO

- Medidas de Servicio 23S1 – Motores EA189
- Phantom Test
- Auditorias
- Formación 2º Semestre
- Campaña Marketing 100€ Fidelización clientes Segmento II
- Marketing Posventa

### DESARROLLO

Inicialmente se plantea el tema de Tritón. Por parte de ANESAT se confirma que hay muchos problemas con el tema de homologaciones de los enganches. Por parte de SEAT se acuerda revisar el acuerdo con Tritón. Nos mantienen informados.

#### **Medida servicio 23s1- Motores EA 189**

Se cambiará el cuantificador utilizado en el programa Calidad de Servicio de este Trimestre 2.

Se realizará una medición lógica y se hará un ranking en base a la cumplimentación lógica y así no perjudicar a los que lo han hecho bien, variando el cuantificador utilizado para el programa Calidad



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE SERVICIOS AUTORIZADOS **SEAT**

de Servicio de Pasos EA189/Pasos taller + Garantías >30 %, con el cual como estaba, se estaba comprobando ese perjuicio.

Se ha quitado la penalización de urgencias de los inyectores, así como los materiales afectados por averías posteriores relacionadas con la Medida de Servicio, para dar el mejor Servicio y atención a esos clientes y no salir nosotros perjudicados con esa penalización.

ANESAT comunica que hay retrasos en inyectores. Seat lo revisa no tienen noticias.

La última novedad es que se dan dos años de deferencia a todos los vehículos con la Medida realizada. No se entrega documentación al cliente, se informará en la web, pero cuando exista cualquier avería o problema en un vehículo con la Medida realizada, se recomienda comprobar Deferencias en SAGA, pues aparecerá una serie de materiales/daños amparados por Deferencia, la cual ya aparece con el 100% y no es necesario realizar la reclamación del 10% como al principio.

Ya no se producirán dotaciones de los obsequios, por lo que recomiendan a los Servicios comprobar necesidades y realizar pedido por recambios.

Los Toledo se revisarán en septiembre para no saturar junio, julio. Hay 9000 unidades afectadas.

Se va a realizar Medida Servicio a Nuevo Ibiza para cambiar tubo Aire acondicionado. Hay 3000 Ibiza nuevos.

## Phanton Test

ANESAT pide aclaraciones de Phanton Test respecto de las novedades que se han incluido. Seat en julio y agosto no hará Phanton Test y en diciembre tampoco se harán.

73% de la red evaluada en cuatro meses con un 84% de aprobados, que supone más aprobados que en 2016. Suspendidos 18%. 27% pendientes de realizar el Test. El 55% de las intervenciones no son de mantenimiento este año.

89,5% en procesos.

87,1% en técnica.

71,5% excelencia.

Muchos Servicios han recibido llamadas “sospechosas” preguntando información de cita para mantenimiento de un vehículo y realizar Campaña Gases.

Consultado con SEAT nos indican que han realizado un muestreo para comprobar la posible variación de fecha según lo que se tratase, pues se están encontrando con Servicios dando cita para Campañas después del verano.

## Auditorias

Seat presenta un informe y apunta que los aprobados en porcentajes referentes a auditorias han ido aumentando.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE SERVICIOS AUTORIZADOS **SEAT**

ANESAT, que tras nuestra apreciación y lo evidenciado en la pasada Asamblea de Córdoba, presenta informe y encuesta que se anexa a este resumen y no reclamamos el número de suspensos, sino la presión, autoritarismo y aumento desmesurado de Criterios, como queda patente en el citado informe.

Por parte de Seat se adquiere el compromiso de revisar todas las cuestiones planteadas por ANESAT. Desde la Marca se verá que cuestiones pueden mejorar.

## Formación

Jonatan Cuadrado presenta la oferta formativa correspondiente al segundo semestre, se adjunta la misma a este resumen. 7 cursos presenciales y 7 on line. Básicamente todo focalizado a Ibiza y Arona. Todos son bonificables 5 de los cursos presenciales son dos días y dos cursos de un día. Respecto de los on line 5 son de seis horas y dos de cuatro horas. Los "on line" no son bonificables.

Se informa de la oferta formativa 2º semestre recomendada, la formación continua obligatoria para express service y un curso de microlearning.

APP (on line), actualidades formativas y videos formativos también son presentados y finalmente se confirma el Top Service 2017 si bien no hay mucha motivación. Top Service será probablemente en Sevilla a finales de noviembre o primera semana de diciembre.

El bonus se liga al programa de certificación 2017. Actualmente 15 responsables de garantías no están certificados. Asesores de Servicio 28 no se han Certificado y los Master technician hay 107 (30%).

Los que no certifiquen con más de 2 años en estos puestos, suspenderán las auditorias.

Los test de niveles si suspenden algún modulo tendrán que hacer esa formación específica. Jefe posventa será el primero donde se inicia esta nueva gestión.

## Campaña 100€

Seat informa que de mayo a Julio se llamará a menos gente, concretamente a los afectados por motores.

Pasado verano se aumentan las llamadas y se llama a todos los clientes segmento 2.

En la segunda ola un 34% de las llamadas cierran cita, 434 de 4409 clientes llamados.

Actualmente se da alternativa a los clientes para que elijan taller y se llama genéricamente desde SEAT sin identificar ningún punto de la Red. Seat apunta que hay muchos puntos de Red que están llamando a sus clientes del segmento 2 al margen de las llamadas que Seat está haciendo por oleadas.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE SERVICIOS AUTORIZADOS **SEAT**

## Marketing Posventa

Se plantea un plan de formación piloto para ventas neumáticos. Se harán en verano el piloto con un par de talleres. La formación siempre será en las instalaciones de los Services.

Se incentiva el aceite genuino a partir del uno de agosto. Concretamente se pasa a incentivar todos los envases.

Se lanza guía de posventa 2017 para vehículos a partir de vehículos 4 años. Como quiera que la M.O. se calcula sobre 51€ desde Seat proponen la edición de un adhesivo personalizado que permita a los Services poner el descuento que quiera. Se puede pedir por easy marketing o también utilizar carta dirigida a los clientes con este mismo concepto de personalización.

Se facilitará a la Red video para que los clientes vean cómo cambia el ateca con los accesorios.

Se pone un incentivo específico 100€ para el taller y 100€ para el asesor.

Se está estudiando la oferta neumático de invierno donde el proveedor ofrezca la logística para almacenar los neumáticos.

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