



Formación Posventa España

Propuesta Oferta Formativa 2017



DAMOS FORMA A LA PROFESIONALIDAD

TECHNOLOGY TO ENJOY

Formación España

Propuesta oferta formativa 1er Semestre 2017

Formación Continua Obligatoria	Curso	Colectivo	Colectivo	Duración
	Segunda Entrega como herramienta de Fidelización	Jefe Posventa (con ventas)	1 D	1 D
	Fidelizar a través de la Segunda Entrega	Asesores de Servicio (con ventas)	2 D	2 D
	Gestión de la Calidad de Reparación	Jefe de Taller	2 D	2 D
	Lanzamiento Nuevo SEAT Ibiza	Master Technician / Asesores que no asistan al CLT	1 D	1 D
	Gestión de Bonificaciones	Responsable de Formación	gratuito	gratuito
	Presentación Nuevo SEAT Ibiza	Todas las especialidades	5 h	5 h
	Chapistería SEAT Ateca	Chapista	6 h	6 h
	Argumentación Recambio Original Chapa	Asesor de Servicio (con Taller Chapa)	6 h	6 h
	Novedades en garantías 2017	Responsable de Garantías	2 h	2 h

Formación Continua Recomendada	Manejo avanzado de DISS y ELSA PRO	A petición del Servicio	2D
--------------------------------	------------------------------------	-------------------------	----

Presencial On-Line

Formación España

Propuesta oferta formativa 2do Semestre 2017

Formación
Continúa
Obligatoria

Curso	Colectivo	BONIFICABLE	Duración
Tecnología Ibiza + Arona	Master Technician	SI	2 D
Tecnología Electrónica Ibiza + Arona	Técnico Electrónico y Media	SI	2 D
Tecnología Mecánica Ibiza + Arona	Técnico Mecánico	SI	2 D
Lanzamiento SEAT Arona y Fidelización de Cliente	Asesores de Servicio	SI	2 D
Lanzamiento SEAT Arona	Jefe Posventa	SI	1 D
Tecnología y Mantenimiento SEAT Ibiza y SEAT Arona	Técnico Mantenimiento y Preentrega VN/VO	SI	1 D
Manejo de Sistemas IT y novedades de Garantías 2017	Rble Garantías	SI	2 D
Chapistería SEAT Ibiza	Chapista	NO	6 h
Carrocería SEAT Ibiza	Chapa, pintura y carrocería	NO	6 h
Carrocería SEAT Arona	Chapa, pintura y carrocería	NO	6 h
Presentación SEAT Arona	Todos las especialidades	NO	6 h
Recambios Originales SEAT Carrocería	Asesores de Servicio / Jefe Recambios	NO	6 h
Plan de Mantenimiento Digital	Asesores de Servicio / Técnico Mantenimiento	NO	4 h
Aceite SEAT Original de alto rendimiento	Asesores de Servicio	NO	4 h

Formación España

Propuesta oferta formativa 2do Semestre 2017

Formación Continua Recomendada	Curso	Colectivo	Bonificable	Duración
	ElsaPro + DISS	-	SI	2 D
	Gestión OUTLOOK	-	SI	2 D
	Gestión del estrés/tiempo	-	SI	2 D
	My Service Quality Portal	Rble Calidad/JP	NO	4 h
Formación Continua Obligatoria Express Service	Curso	Colectivo	Bonificable	Duración
	Presentación SEAT Arona	Todos las especialidades	NO	6 h
	Plan de Mantenimiento Digital	Todos las especialidades	NO	4 h
	Plan de Mantenimiento Avanzado	Todos las especialidades	NO	4 h
	Presentación Nuevo IBIZA	Todos las especialidades	NO	4 h
	Presentación ATECA	Todos las especialidades	NO	4 h
Microlearning App	Curso	Colectivo	Bonificable	Duración
	Tecnologías para Disfrutar	Asesores Servicio / Jefe Posventa / Jefe Taller	NO	-
Plan de Inmersión		Nuevos Servicios	NO	Trimestral

Formación España

Propuesta oferta formativa adicional gratuita 2017

Actualidades Formativas

Curso	Previsión	Duración
Novedades SEAT Arona	w30	30 min
Novedades en Garantías	w47	30 min
Catálogo de Paquetes de Piezas	w18	30 min
Actualización ODIS Marzo 2017	w12	30 min
Actualización ODIS Julio 2017	w30	30 min

Videos Formativos

STE 016 D-1	w27	5 min
STE 017 D-1	w27	5 min
STE 018 D-1	w49	5 min
STE 019 D-1	w49	5 min
8 Pildoras Actitudes	w38	5 min

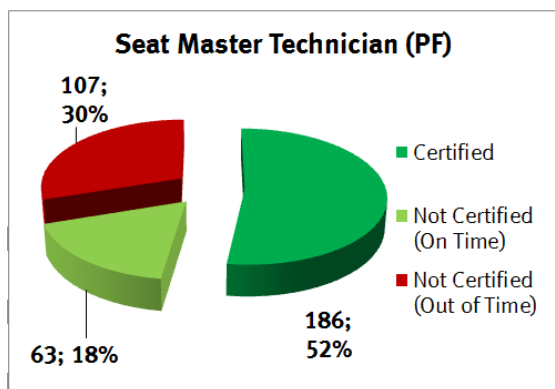
Top Service People España



Formación España

Programa de Certificación 2017

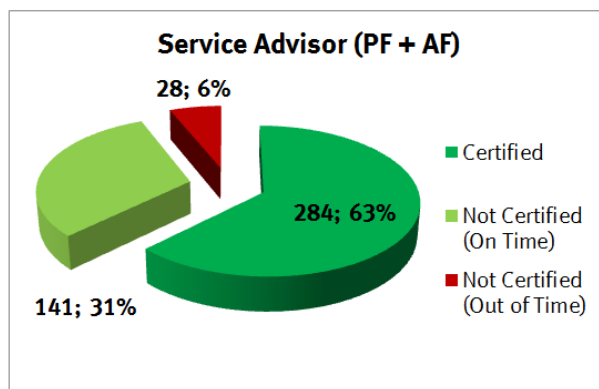
Plan de Formación y Certificación	Curso	Colectivo	Incumplimiento
	Cursos de Plan de Formación + Certificación	Responsables de Garantías	5%
	Cursos de Plan de Formación + Certificación	Asesores de Servicio	6%
	Cursos de Plan de Formación + Certificación	Master Technician	30%
	Cursos de Plan de Formación + Certificación	Jefe de Posventa	Start 2017



43

25

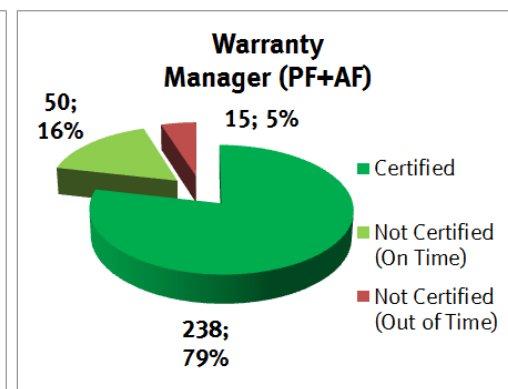
39



8

6

14



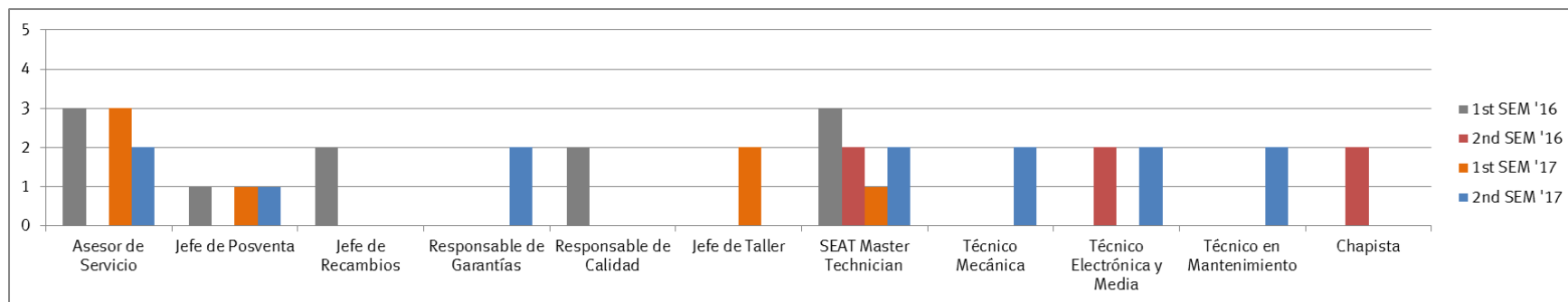
3

2

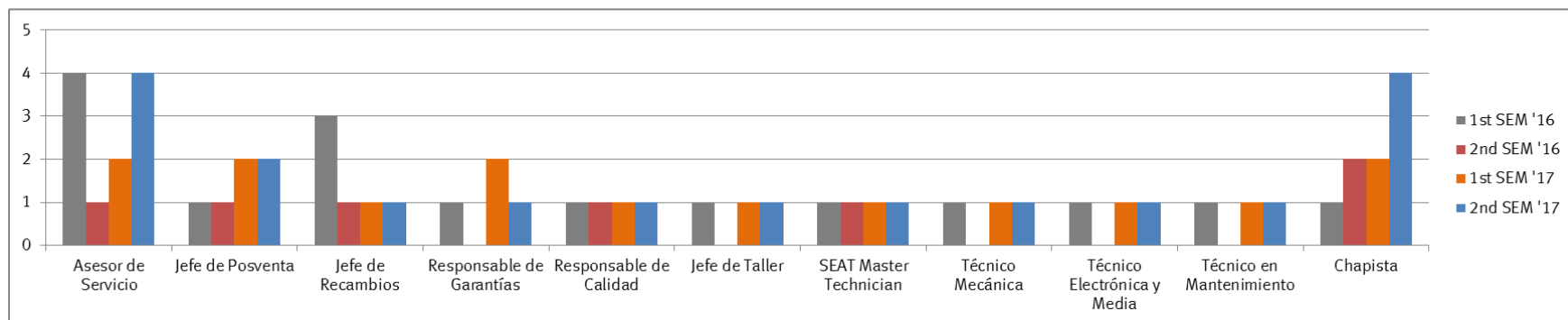
10

Formación España

Volumen Formación Obligatoria



Presencial (nº jornadas)



On-line (nº cursos)