



20 de marzo de 2020

**Asunto: Medidas para minimizar el impacto del coronavirus**

Estimados colaboradores,

La crisis del Coronavirus es una crisis europea que nos está afectando muy negativamente como fabricante, con paradas de producción que tendrán un gran impacto en nuestro negocio y limitan muchísimo nuestro margen de maniobra.

A pesar de estas dificultades estamos comprometidos con vosotros y hoy nos gustaría compartir un paquete de medidas que, junto con las que ya tenéis que estar preparando de acuerdo con vuestra situación individual, tienen como objetivo aliviar en lo posible el impacto negativo del Covid-19 en vuestros negocios.

**Medidas enfocadas a mitigar el impacto en liquidez:**

- Suspender temporalmente inversiones en publicidad local.
- Suspender temporalmente las inversiones en estándares de la Marca.
- Suspender temporalmente el envío/compra de utillaje, no expresamente demandado por los Concesionarios. Sólo tenemos los cargadores móviles para taller, y no se harán más dotaciones hasta nueva orden.
- Suspender temporalmente la formación presencial a la red.
- Posponer los cargos pendientes de formación.
- Suspender temporalmente el sobrecargo en envíos de recambios “urgentes” durante este periodo.
- Se extiende el pago de recambios 30 días sin intereses, sujeto a la situación crediticia y cobertura de avales de cada uno.
- Retrasar el pago de encuestas CEM.

**Medidas enfocadas a mitigar el impacto en los ingresos:**

- Rápeles bimestrales cierre de febrero: como es habitual se abonarán todos los rapeles bimestrales con la cumplimentación realizada en el periodo enero-febrero
- A partir de marzo y durante el periodo excepcional por crisis de coronavirus, pago provisional mensual de todos los rápeles de compra a un nivel de cumplimentación del 100% para los recambios facturados a partir del 1 de marzo.
- Los programas trimestrales (Autoconsumo y Calidad de Servicio) se revisarán de la forma que veamos más justa ya que hay muchos KPI's involucrados. La propuesta será consensuada con las asociaciones y se os comunicará a la mayor brevedad.
- Los objetivos también se revisarán, pero esperaremos a conocer el impacto real para hacerlo de una única vez. Mientras tanto funcionaremos con lo explicado en el punto 2 de este bloque.



POSVENTA – SEAT España  
CIRCULAR PLANNING 12 03/20

## **/ Medidas Covid-19 / POSVENTA – Red SEAT España**

**A la atención de:**

Gerente  
Jefe de Posventa  
Jefe de Recambios



### **Medidas enfocadas a mitigar la disrupción operativa de los Servicios:**

- Suspender temporalmente auditorías y compradores misteriosos de Posventa.
- Suspender temporalmente encuestas CEM.
- No prescripción de las reclamaciones de garantías.
- Se mantendrá el suministro de recambios, pero sólo se enviará lo solicitado como urgente. Además, se ha abierto una nueva funcionalidad en Wish como ya se ha comunicado en Circular Planning 11 03/20, para seguimiento personalizado de pedidos especiales de Cuerpos de Seguridad, Equipos Sanitarios o Vehículos de Logística.
- Se suspende la generación de pedidos por Autopart.
- En los paquetes de Mantenimiento de Confianza SEAT, se aceptarán intervenciones una vez finalizada la validez hasta en 5 meses o 5.000 kilómetros.
- Se ampliará la vigencia de las ofertas de los paquetes Tranquilidad hasta 2 meses tras el ofrecimiento.
- Suspender actividad de telemarketing y redireccionamiento del Cliente en la petición de citas en la web, a través de SEAT Responde que es quien puede dirigir a un cliente a un Servicio Autorizado SEAT que esté operativo.

Estas medidas están vigentes hasta nuevo aviso. Seguiremos monitorizando la situación y valorando la viabilidad de medidas adicionales.

Por parte desde SEAT España nos gustaría informaros que todos nuestros empleados están teletrabajando y están a vuestra disposición para daros el servicio que requiráis.

Del mismo modo, queremos informaros que tanto nuestro Servicio de Atención al Cliente como el de Asistencia en Carretera sigue funcionando de forma habitual dando respuesta a nuestros Clientes.

Os pedimos, por tanto, paciencia, tranquilidad y confianza en vuestro socio.

Un fuerte abrazo y mucho ánimo,

**Mikel Palomera**  
**Director SEAT España**

**Pedro Elorduy**  
**Director Posventa**  
**SEAT España**