

RESUMEN REUNIÓN CON SEAT

22/10/2024

Presencial
22/10/2024

ASISTENTES ANESAT

Rosa Ines
Juan Hermida
Angel Puerta
César M. Sanz Bustillo

ASISTENTES SEAT

Pau Escudé
Jorge Sánchez
Laura Pallás
Roberto Velázquez
Rafael Mendoza
Carlos Sanz Viejo
Carolina Vallés

DESARROLLO

1. ACTIVIDAD POSVENTA

SEAT informa que los cumplimientos de objetivos al cierre del último Q son correctos.

La actividad de taller crece un 8,26%, lo que representa una cifra por encima del objetivo previsto inicialmente. En MO también se crece y también en pasos por taller que también crecen si bien impacta mucho el efecto "TAKATA".

Respecto al cierre del mes de septiembre se confirma que ha sido bastante bueno. En este punto las cifras facilitadas por SEAT coinciden con los datos que tiene ANESAT.

Igualmente se confirma que la facturación global en lo que hace referencia a la actividad de posventa crece a nivel nacional. Concretamente el taller mecánico crece un 14% pero decrece en resultado financiero debido fundamentalmente a los gastos de gestión que aumentan.

Se informa que el viernes 25.10 a las 12,30 lanzan WEBINAR para explicar cómo va el año y lo que tienen previsto para el último Q.

SEAT pide a ANESAT que presione a los socios de ANESAT que no compren que ayude. Hay unos 30 afectados. Desde SEAT mandan información para que se pueda hacer esta gestión.

Desde SEAT proponen poner en marcha una campaña Pre itv. Concretamente la acción consiste en pasar gratis la ITV a los clientes que contraten el mantenimiento de su vehículo. Valoran el coste de esta acción en aproximadamente 45€. SEAT aclara que no hay que pasar la ITV, concretamente esos 45€ se le dé descuento al cliente en factura. Aproximadamente esta acción supone, de media, hacer un 12% de descuento sobre factura. Actualmente SEAT confirma que hay 90.000 coches vivos a los que les toca realizar mantenimiento y pasar ITV. El objetivo es mandar la promo a los clientes afectados a primeros de 2025. Hay que ver esta acción como una oferta gancho.

Desde ANESAT se valora positivamente la acción, pero se pide que se depure bien la base de datos.

2. MASTER TECHNICIAN

SEAT informa que se recupera el concurso de Master Technician. Ya hay ganadores y entre los mismos se encuentran varios Servicios (ver presentación adjunta)

3. AUDITORIAS

SEAT informa que caen los aprobados en auditorías a la primera. Desde ANESAT se recuerda que ya se advirtió de esta posibilidad a primeros de año y reclama una revisión del programa de auditorías para adaptarla a la realidad del mercado y de la actividad de la red de posventa.

Sobre este particular desde SEAT se informa que dejan de tener responsabilidad sobre el proceso, seguimiento y desarrollo de Auditorías. En breve pasaran a ser competencia de SEAT SA y por tanto dejaran de ser responsabilidad de Jorge y Pau.

4. DAS WELT AUTO

Se incorporan a la reunión Carlos Sanz Viejo director de ventas VN y Ocasión y Carolina Valles responsable de DWA.

Se confirma por parte de SEAT que se ha decidió atender la petición de ANESAT respecto de ofrecer a los Servicios Oficiales SEAT que puedan gestionar en sus instalaciones el negocio del usado y el remarketing generado por la Marca por medio de DWA.

Concretamente esta acción afecta fundamentalmente al segmento de 0 a 2 años donde SEAT es líder desde hace más de seis años. Este dato se complementa con el hecho de que SEAT es número dos en el ranking total venta usados España lo que sin duda es una garantía de que

se pueda hacer una buena gestión por parte de los Servicios oficiales que le permita ganar parque y recuperar actividad de posventa.

En cualquier caso y de manera inicial, los Servicios oficiales solo podrán acceder a la oferta de la gama SEAT. Inicialmente queda excluida la marca Cupra.

En principio la relación comercial, que no contable, se fija entre concesionario y Service dentro del área de influencia del primero (Concesionario).

Desde SEAT confirman que los Servicios oficiales accederán a una plataforma que es la misma que los Concesionarios y la que tendrán acceso directo para comprar coches. En esta plataforma esta toda la información del coche y SEAT facturara directamente a los Servicios Oficiales que compran unidades.

El transporte corre por parte de SEAT desde su plataforma hasta el Concesionario. Entre el Concesionario y el Service el gasto va por cuenta de este último.

Inicialmente los coches comprados por los Service no se podrán publicar en el portal de DWA. SEAT informa que tiene previsto que el reacondicionamiento lo hagan los concesionarios si bien todavía no está definido.

Sobre esta particular desde ANESAT se apunta lo siguiente:

- Si actuamos como propone SEAT, ralentizamos el proceso de entrega al cliente, no solo porque el vehículo viaje primero a la Concesión y luego a la Agencia. También hay que tener en cuenta la gran carga de trabajo en taller que tienen los Concesionarios y que por tanto siempre dejarían estos coches para cuando tengan huecos muertos.
- Por otro lado, aumentamos el riesgo de que en el transporte entre la Concesión y el agente se produzcan daños sobre los que también tendríamos que dar una solución, volviendo a retrasar los plazos de entrega al cliente final.
- Desde ANESAT se propone que los procesos de calidad sean implementados por los Servicios Oficiales, siguiendo la normativa DWA y en su caso sujetos a los controles de calidad/ auditoria que determinéis
- Desde ANESAT entendemos que los concesionarios puedan querer un pase por estos vehículos, pero eso no justifica, a nuestro entender, que se ralentice todo el proceso de compra/ reacondicionamiento/ entrega.
- Para ANESAT el tratamiento que les damos a estos vehículos si es prioritario por cuanto muchas de estas unidades ya tendrán asignado cliente. No te vamos a negar, como te dijimos en Madrid, que también nos ayuda a mejorar nuestra productividad de venta de mano de obra, cifra de almacén, etc.

Desde ANESAT se anticipa que se mandará una comunicación a los responsables de DWA y Dirección de Posventa con este argumentario de tal manera que pueda ser tenido en cuenta antes de implementar el programa en la Red de Services.

El objetivo de SEAT es poner en marcha el programa a primeros de 2025, concretamente en el primer trimestre del año.

5. MÁQUINA DE CALIBRACIÓN FAROS MATRIX

Desde SEAT no aceptan la opción comercial para los faros matrix propuesta por ANESAT, no tanto porque no cumpla actualmente si no porque en futuras actualizaciones no hay garantía de que el equipo propuesto garantice esa actualización.

SEAT tampoco acepta que estos equipos se puedan compartir entre miembros de la Red y tampoco contempla, al menos inicialmente, que se pueda gestionar por medio del programa de alquiler.

Desde ANESAT se insiste que estos momentos donde nos hay parque, la inversión es realmente costosa para los Service y no se garantiza el retorno de la inversión. Se pide que se estudie el alquiler entre la Red, fijando una distancia máxima entre los puntos de la Red, tiempo máximo de espera y todo se regule por un contrato "adhoc". Desde ANESAT se manda modelo de futuro contrato para que sea revisado por la Dirección de posventa de SEAT.

6. FORMACIÓN

SEAT informa que Joan Salvador sustituye a Marina en formación, Joan es especialista en formación y creen que dará respuestas concretas a los problemas que tiene actualmente el Departamento.

Respecto a las novedades sobre las que se están trabajando en este departamento, se confirma que las lanzan en septiembre y se pilota hasta el mes de noviembre para finalmente estar operativo en enero 2025 tanto para SEAT como para Cupra.

Se confirma que tanto Angel como Juan son pilotos por lo que ANESAT está bien representada.

SEAT confirma que la semana que viene hacen webinar con los Service que pilotaran la nueva plataforma.

ANESAT pide que en formación se fije horario continuo, también se reclama desde que el material sobre el que se hace la formación este en las aulas y que se convoque correctamente porque hemos detectamos que se ha convocado a gente que se ha tenido que dar la vuelta porque el curso en cuestión no era para ese perfil.

7. KIT CONSULTING

SEAT informa que en colaboración con Infoserveis están tramitando el denominado "Kit consulting" que son ayudas incluidas en los fondos "Next Generation".

Concretamente se trata de fondos destinados a desarrollar consultoría y formación que mejore la utilización y uso de herramientas digitales.

Con estas ayudas, SEAT desplegará formación "in situ" en todos los Service que tienen ARES. Esta formación será gratuita y será impartida por personal de Infoserveis.

ANESAT valora positivamente esta iniciativa y confirma que la apoyara para que todos sus socios la implementen en sus respectivas instalaciones