

RESUMEN REUNIÓN DIRECCION POSVENTA SEAT - JD ANESAT BARCELONA 09/10/2025

RESUMEN

Presencial
Instalaciones SEAT - BCN

ASISTENTES SEAT

Pau Escudé
Jorge Sanchez
Roberto Velázquez
Héctor Navarro
Miquel Ferrer
Joan Salvadó

ASISTENTES ANESAT

Juan Hermida
Angel Puerta
Daniel Vigarà
César Sanz

TEMAS TRATADOS

1. Negocio

- a. Se presentan resultados de compras y ventas, que muestran una tendencia creciente vs año anterior a excepción de los pasos de taller de garantías que caen un 50% fruto de la campaña de airbags realizada principalmente en 2024.
- b. Se presentan datos de CEM, con resultados estables y en línea con los objetivos.
- c. Se presentan datos de LEADS y SEAT recuerda que hay un volumen relevante de Leads NO tratados, especialmente en la red de SSAA no concesionarios.

- d. Se presentan datos de Productos de Fidelidad, en concreto poniendo el foco en LONG DRIVE, que SEAT considera clave para la desarrollar la estrategia de fidelización de clientes a los talleres oficiales de la marca, por dos motivos:
 - i. Asegura que el cliente vuelve por tener el producto contratado con anterioridad.
 - ii. Hace que el ticket medio del cliente con Long Drive incremente un 70% por la mayor predisposición al consumo cuando ya tiene el producto previamente pagado.

ANESAT expresa su malestar con LONG Drive por dos motivos:

- a. Perjudica la puntuación de los SSAA en el bonus Activa tu taller, al haber quitado la variable de % de clientes mantenidos fieles al taller.
- b. ANESAT ha estado al margen de las negociaciones de precios y descuentos con VWFS y tiene un impacto importante dado el elevado descuento que se exige en clientes de segmento III.

SEAT Responde que:

- a. Volverá a añadir la variable de % de clientes mantenidos en 2026
- b. Facilitará una reunión con VWFS para que ANESAT pueda tener un acercamiento directo, habida cuenta de que SEAT no puede ni debe inmiscuirse en lo relativo a precios con la Financiera.

2. Formación

Se presenta y evidencia una clara mejoría de la organización y infraestructura de formación PV. ANESAT lo reconoce y celebra y pide seguir mejorando en la calidad de formaciones técnicas y no técnicas.

3. Garantías

- a. Se presenta al nuevo responsable de Garantías para España (y resto de mercados) Héctor Navarro y los datos agregados de auditorías de garantías del 2025, que muestra mejoría por reducción de % de errores.

- b. ANESAT incide en la falta de rentabilidad de garantías dado el abultado diferencial entre tiempo invertido y facturado, y solicita:
- i. Que NO se incluyan las CIG en el universo de auditorías de garantías dado que ya conlleva una aportación del SSAA. Si se acepta que se audite el proceso de compra de piezas para verificar que se compra a SEAT y se montan en el vehículo SEAT.
 - ii. Dado que los principales errores detectados en auditorías se deben a procesos NO técnicos, ANESAT solicita que se facilite un kit de piezas completo que debe cambiar cada SSAA al realizar una reparación en garantías. Los auditores tienen muy clara la lista a auditar cuando visitan, pero esa lista no está tan clara cuando se debe acometer la reparación siguiendo el proceso, que a veces son contradictorios
 - iii. ANESAT solicita que las actualizaciones de Mano de Obra en Garantía se hagan según IPC anual, sin proceso de información con DMS por la complejidad y el tiempo que genera. El fabricante contesta que NO se puede aceptar otro proceso de actualización que el establecido por el Grupo y aplicado a todos los países.

El fabricante, a través de Héctor, indica que estudiará las peticiones y trasladará una respuesta a ANESAT, en breve.

4. Auditorías de estándares

- a. ANESAT indica que los cambios de DMS (+ de 30 en 2025) están ocasionando problemas de falta de formación del sistema que pudieran tener impacto al auditar estándares. El fabricante indica que trasladara esta solicitud al equipo de auditorías de estándares para que valore evitar hacer una extracción aleatoria de OR durante las 4 semanas que haya durado el proceso de formación y adaptación al nuevo DMS.
- b. El Fabricante muestra una novedad en los ciclos de auditorías de estándares PV a la red, mediante la cual se reducirán las auditorías presenciales y pasarán a ser auto auditorias entre ciclo y ciclo cada 3 años. Se detallará en circular explicativa a largo del último trimestre.

5. Sistemas

- a. El Fabricante presenta el nuevo portal Oparts, basado en Sharepoint que va a permitir que la Red acceda a sus datos personalizados en carencia diaria. Está previsto iniciar el reporte a lo largo del último trimestre de 2025 con la intención de desarrollar la información compartida a medida tenga mayores recursos y detalle.
- b. El fabricante reitera y hace constar en acta que todos los SSAA que no reporten sus ventas por la aplicación CLIMA, no podrán percibir bonus de ventas en 2026, como ya se ha explicado en anteriores ocasiones. Algunos SSAA no disponen de un DMS homologado que tenga las interfases para el reporte de CLIMA.
- c. Se revisa el estatus de migración de DMS, dada la baja de MMauto el 1 enero. Se concluye que está avanzando correctamente a falta de que varios SSAA con DMS no homologados acaben de cambiar a un homologado.

6. Bonus Partner Provider

El fabricante anuncia a ANESAT que este bonus desaparecerá en 2026 dado el limitado volumen de compras y pagos que se realiza por este programa. SEAT comunicará con los 6 afectados y se invitará a todos los SSAA a pasar a ser Suministro Directo de recambios dado que NO es necesario presentar aval de recambios en la modalidad de liquidación diaria de recambios. Los nuevos SD, podrán disponer del acceso a todas las condiciones comerciales que son más ventajosas. Los Providers, verán un ajuste en sus objetivos por las compras que dejarán de recibir de los Partners. Para más información, los SSAA pueden contactar con su delegado de Posventa.

7. Seguro de Avería

SEAT presenta una novedad comercial de producto para poder ofrecer, vender o reglar a clientes SEAT / CUPRA fuera del plazo de garantía contractual o extendida, con un seguro de avería de motor y caja de cambios contratable a través de VWFS a precios entorno de los 55 €. SEAT informa que quiere realizar una campaña de CRM dirigiéndose a todos los clientes SEAT / CUPRA que hace más de 24 meses que NO visitan un taller oficial para regalarles este seguro de avería si vienen al taller oficial a

realizar el mantenimiento oportuno, que siempre debe incluir, como mínimo, cambio de aceite y filtro de aceite. Este regalo se cofinanciará entre el fabricante y el SSAA que quiera adherirse a la promoción, que no será acumulable a otras promociones. ANESAT valora muy satisfactoria la iniciativa. Se ampliará la información en circular próximamente.

8. Venta de VO a la red SSAA

SEAT informa de que el proyecto se sigue negociando con ANCOSAT y ha sufrido cambios que deben ser ratificados próximamente. Se adelantan los cambios, informando que deben ser ratificados por ANCOSAT:

- a. Los sistemas ya están listos para arrancar para que los SSAA puedan comprar directamente al Fabricante a través de Lineos, conexión web.
- b. Los pagos los hará cada SSAA a través de cuentas corrientes previo a la compra.
- c. Los vehículos se transportarán a cada SSAA y se pondrán a nombre del SSAA comprador de cada vehículo, directamente tras la compra.
- d. El reacondicionamiento de los vehículos se hará en cada SSAA; sin pasar por el concesionario de referencia.
- e. Será necesario que cada SSAA facilite datos de facturación y el concesionario de referencia con el que suele operar normalmente

Finalmente, el fabricante informa que, una vez ratificados los cambios, se hará Webinar con los SSAA interesados para proceder al arranque del proyecto. Adicionalmente, se solicita a ANESAT que se impulse este proyecto son los asociados para dar una imagen de interés y volumen de compras, que ratifique la apuesta por el proyecto.