

## La Gestión rentable del taller

### A QUIEN VA DIRIGIDO

- A los profesionales de Postventa que están implicados en la gestión, organización y rentabilidad del taller. (Directores de Postventa, Jefes de Taller, Receptores, Asesores de Servicio...).

### OBJETIVOS

- Asesorar a los responsables de la actividad de taller para conseguir una optimización de los resultados en:
  - ✓ Organización y gestión de la recepción.
  - ✓ El funcionamiento y desarrollo del proceso de la reparación en el taller.
  - ✓ Máximo rendimiento de la plantilla del taller.
  - ✓ Mejores resultados en rendimiento y productividad de los trabajos a realizar.

### CONTENIDOS

#### 1. INTRODUCCION

- Situación actual del mercado de la reparación del automóvil.
- Procesos de Atención al cliente. Mapa de Proceso.
- Etapas más importantes de cara al cliente. Percepción del cliente.

#### 2. ETAPAS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE

- Recepción del cliente. Planificación de citas. Revisión conjunta del vehículo.
- Realización de la intervención. Planificación de la carga de trabajo.
- Entrega del vehículo. Explicación de los trabajos realizados.
- Comunicación con el cliente y entre las diferentes áreas de la Postventa.

#### 3. ESTRUCTURA Y ORGANIZACION DEL TALLER

- Organización del servicio. Necesidades de personal. Planes de formación.
- Planificación del Taller. Reuniones Operativas. Comunicación.
- Retornos. Tipos. Gestión de los retornos.
- Indicadores de calidad. Encuestas de satisfacción de clientes.
- Horas. Tipos.
- Indicadores de Taller: Ocupación, Productividad, Rendimiento. Motivos de una baja Productividad o bajo Rendimiento.

### PROFESORADO

#### D. FERNANDO C. DE VEGA

- Ingeniero Industrial. Consultor y formador en el sector de automoción desde 1994.
- Ha realizado formación y/o consultoría con personal de las redes de distribución de Toyota, Mitsubishi, Opel, Saab, Chevrolet, Volkswagen y Skoda. Formación y/o consultoría vinculadas al departamento de Postventa, en temas como: Procedimiento de Atención al Cliente en Postventa, Venta Consultiva, Gestión e Indicadores de Postventa, Gestión e Indicadores de Taller; Gestión de Almacén; Gestión de Sistemas de Calidad; Gestión de Retornos; Gestión Medio Ambiental; Ley de Talleres, Dirección de Equipos, Utilización de diferentes herramientas informáticas (catálogos electrónicos de piezas; menús de precios; gestión de garantías; gestión de pedidos, uso de tarifarios y otros), etc.



## COSTES

- Original: 225,00 € + IVA por asistente. Al estar patrocinado por **Car Repair System** el importe final a facturar será de: **180,00 € + IVA** por asistente.
- Grupo mínimo de 10 alumnos y máximo de 15.
- Estos honorarios incluyen: docencia, aula, documentación y almuerzo.
- La presente formación reúne todos los condicionantes necesarios en el caso de que se desee bonificar ante la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (bonificación aplicable en el momento de realizar los ingresos de las cuotas a la Seguridad Social).

## FECHA, DURACION, HORARIO Y LUGAR DE CELEBRACION

- 26 de Junio de 2013.
- 8 horas lectivas.
- Horario: 09:00 a 14:00 h. y de 15:30 a 18:30 h.
- Barcelona (Gremio de Vendedores de Vehículos a Motor: C/ Gran de Gràcia, 69, entresuelo. 08012. BARCELONA).

### CANCELACIONES

Una vez cursada la inscripción, en caso de cancelación se aplicarán las siguientes condiciones:

Con más de 7 días naturales de anticipación al inicio del curso: Sin cargo.

Entre 7 y 1 días naturales de anticipación al inicio del curso: Facturación del 50% del coste del curso.

En caso de no asistencia o cancelación el mismo día de inicio del curso: Facturación del 100% del coste del curso.

**Fecha límite para la recepción de inscripciones: 14 - 06 - 2013**

Ref.: La gestión rentable del taller

### DATOS PARTICIPANTE

Nombre: \_\_\_\_\_ 1<sup>er</sup> Apellido: \_\_\_\_\_

2<sup>o</sup> Apellido: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Plaza Elegida: \_\_\_\_\_

### DATOS FACTURACION

Empresa: \_\_\_\_\_ CIF: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_ CP: \_\_\_\_\_ Localidad: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_ C.C.C.: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Conforme dispone el art. 5 de la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, mediante la presente le informamos que: a) Los datos de carácter personal por usted facilitados, serán incluidos en uno o varios ficheros propiedad de PROASSA, para gestionar adecuadamente su asistencia al curso. b) La entidad Responsable del tratamiento es PROASSA, con domicilio social en la C/ Monte Esquinza, 6 3º Izq. – 28010 Madrid, ante quien podrá ejercitar de forma gratuita sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. c) Salvo manifestación suya en contrario, entenderemos que presta su consentimiento de modo expreso, preciso e inequívoco para el tratamiento del que se le ha informado. Dicho consentimiento podrá ser revocado en cualquier momento, si bien, dicha revocación no tendrá en ningún caso carácter retroactivo.