

CATÁLOGO ALTAIR

ÁREA POSTVENTA AUTOMOCIÓN



Somos especialistas en postventa en el sector del automóvil, cada vez más, el motor del negocio de la automoción, desarrollando la formación siempre a la medida de tu negocio. Te podemos ayudar tanto en la gestión del negocio como en la formación de todo el personal, a nivel de conocimientos como de habilidades

▪ **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

- ¿Es posible reducir el número de reclamaciones de clientes insatisfechos? ¿Conocemos la legislación referente a nuestro sector? ¿Hasta dónde puede llegar un cliente con el que fallamos por desconocimiento de esta materia?

Este es un curso especialmente diseñado para capacitar en estos temas a Directores de Posventa, Jefes de Taller y Asesores de Servicio/Recepcionistas de vuestras redes comerciales.



▪ **Formación de procesos cliente taller**

- Formamos directamente a los asesores de servicio para optimizar sus funciones

▪ **Formación de servicios rápidos**

- Por un lado la mecánica de mantenimiento del automóvil y por otro la carrocería rápida, tanto como por el lado técnico como de cara al cliente

▪ **Argumentación de productos y servicios de Post venta**

- Sabemos que también en postventa se necesitan técnicas de venta y saber argumentar para aumentar la cifra de negocio con la venta cruzada. Por eso formamos al personal para que lo realice de forma natural

▪ **Ciclo de experto en asesor de servicio**

- Se analiza el proceso de recepción, tecnología del automóvil, Conocimiento y argumentación de productos y servicios así como las técnicas de atención al cliente

▪ **Ciclo de experto de jefe de recambios**

GESTIÓN DEL NEGOCIO DE POSTVENTA

- **Gestión integral del negocio de Postventa**
 - Desde la gestión del negocio, hasta el estudio detallado de los procesos implicados, pasando por el análisis del marketing de postventa, la motivación del personal y las técnicas de atención al cliente que viene a dejar su vehículo en el taller. Son módulos independientes: puedes elegir verlo todo con un análisis exhaustivo o centrarnos en la parte que más necesites.

- **Gestión de almacén**

- **Gestión integral del negocio de recambios**