

Combinar el coaching presencial y el digital

Los cambios en el comportamiento de los consumidores y los nuevos retos del mercado hacen que los fabricantes (OEM) y los grupos de concesionarios deban adaptarse para poder competir. Nuestra estrategia para el éxito une la experiencia de nuestros consultores de campo con plataformas digitales y aplicaciones informáticas innovadoras diseñadas para maximizar el retorno de la inversión. La proporción precisa de cada elemento depende de los diagnósticos de nuestros asesores y varía de una red a otra, de un minorista a otro y de una persona a otra. Ayudamos a nuestros clientes a mantener las necesidades del cliente - tiempo, presupuesto, objetivos - en primer lugar. Ninguna de nuestras soluciones es "igual para todos": cada programa se adapta para eliminar los excesos y garantizar los resultados.



Un programa de coaching efectivo

- > Un enfoque ágil y personalizado
- > Formatos digitales integrados
- > Herramientas innovadoras y altamente especializadas



Mejora de la retención en los contenidos de aprendizaje

- > Visualización y narración de historias
- > Fragmentos de aprendizaje digeribles y manejables
- > Relación inmediata entre preguntas y KPI



Mayor nivel de compromiso

- > Integración de medios animados
- > Técnicas de aprendizaje combinado
- > Participación activa de los alumnos

Complementamos el coaching presencial realizado por un experto de DEKRA en el sector de la automoción con módulos digitales, como la formación en grupo, el coaching a distancia 1:1, la planificación de acciones digitales en tiempo real, el autoestudio y las autoevaluaciones.

Hacemos un seguimiento y nos ajustamos según sea necesario, ya que los individuos progresan a ritmos diferentes. La transparencia, la responsabilidad y la adaptabilidad a lo largo de la experiencia de coaching son nuestras prioridades.

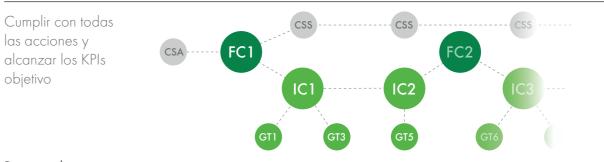
Soluciones avanzadas de coaching mixto de DEKRA

Un mercado impulsado por los avances tecnológicos exige rapidez, dinamismo y digitalización. En respuesta, hemos desarrollado un nuevo enfoque: DEKRA Advanced Blended Coaching (ABC).

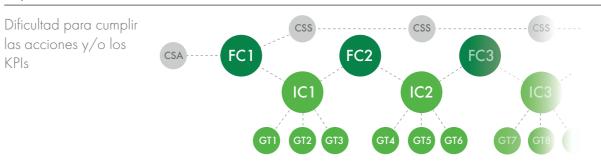
Las soluciones ABC abarcan una variedad de métodos aplicados individualmente para satisfacer las necesidades de cada participante. Este enfoque ágil del diseño del programa garantiza que los de alto rendimiento sigan participando, mientras que los que necesitan más apoyo para alcanzar sus objetivos lo reciben.

La figura 1 ilustra esta personalización: los participantes de alto rendimiento sólo necesitan unas pocas sesiones de Field Coaching (FC) y de Group Training (GT) para alcanzar sus objetivos, mientras que el participante que tiene dificultades para alcanzar sus objetivos necesita más de ambas metodologías. Las autoevaluaciones (CSA), el autoestudio (CSS) y el I-Coaching (IC) están integrados en ambos programas.

Alto rendimiento



Bajo rendimiento



FC - Field Coach / IC - I-Coach / GT - Group Training / CSS - Coachee self-study / CSA - Coachee self-assessment

Figura 1: Ejemplo de curso del programa

Ponemos las ventajas de los avances tecnológicos al servicio de nuestros clientes, utilizando el análisis de datos para comprender las necesidades de cada uno de ellos. Cada red de distribución requiere su propia combinación de técnicas de optimización de las ventas, y nuestros consultores están equipados con las herramientas

y los conceptos necesarios para diseñar programas completamente personalizados. Las intervenciones específicas significan que los recursos se asignan sabiamente, donde más se necesitan, reduciendo el desperdicio y asegurando el retorno de la inversión (ROI) deseado.

DEKRA



¿Qué es DPM?

DEKRA's Performance Manager (DPM) en español el Gestor de Rendimiento de DEKRA, es una plataforma digital colaborativa diseñada para hacer un seguimiento transparente de los datos y los resultados, de modo que todo el equipo pueda ver los progresos y realizar ajustes. La plataforma es totalmente personalizable y fomenta la interacción entre consultores, entrenadores, auditores, fabricantes y concesionarios. Los usuarios pueden introducir planes de acción y KPI acordados para facilitar el seguimiento y la accesibilidad.

Mejores prácticas

DPM permite a los usuarios compartir las mejores prácticas organizadas en torno a temas e insertar explicaciones relevantes, vídeos, presentaciones y otros medios para una experiencia más dinámica. Las mejores prácticas pueden añadirse fácilmente para llegar a un público más amplio si se presentan en sesiones de coaching, formación en grupos pequeños u otros lugares.

Toolbox

El DPM toolbox es donde se almacenan y organizan la información y los materiales, incluidas las mejores prácticas, en torno a temas o cuestiones específicas, por ejemplo, la gestión de clientes potenciales y la gestión de reclamaciones. El resultado es una colección individualizada y fácilmente accesible de herramientas para mejorar el rendimiento de las ventas.

Seguimiento periódico de los KPI

Resultados en diferentes niveles



Cuadro de mandos dinámico

Informes de KPI individuales y consolidados



Análisis periódico de datos

Actualización y seguimiento



Diagnóstico inicial y contínuo

DIAGNOSIS

PLAN DE

ACCIÓN

PREPARACIÓN

Performance

Manager

SEGUIMIENTO

RENDIMIENTO

DE

LA EXPERIENCIA

LOGROS

RENDIMIENTO

DE

LA CALIDAD

BIENVENIDA

IMPLEMENTACIÓN



Diagnóstico del distribuidor

Planes de acción

Plan de acción individual, fijación de tareas y seguimiento

Here Decuments - Group Several	Man.	▼ Ownerage × Non J Anchoro O				Contingraport + Schmoragest +	J
Section Cubs Sectionspress Prop							
Assumed Adies Soll	NO.	Workson					
Please select an assessmen	t ac	ion from the table below.					
			ATTOCAGO TO				
One of your sales have been be seen the.		Are digital completes responded to a the way the continuer expects/inquests?	Alex Peuls		Date Local Management		
Ond your sales from beaution to see the.	. 5			2 Nov 207			
Classic year substitutes because for an other. Classic of Sports contact dissings/to nations Maley hard because including of the couples.		Are digital empirion requested to a fine way the customer expectal requests? The year basis is the basis of content stronger in practic markets your digital work? The year basis is the basis of content stronger in practic markets your digital work?	ation Prouts	2 Nov 207	Data Contribution of the C		
Overili year salen kean keese hear to are the. Counts a Sport contact strange to nature. Subay had besteen including all the region.		her digital empirion responded to in the way the continue expectal regards? The pice haso a short-and contact sharing in prace to exchan your digital work?	alor Pouls Burny Sounders	2 Nov 207 (11Nov 219)	Ostalius d'Amagement (optalius d'Amagement		
Oneil year sales lean lease how to see the. Country of Sport contact strangerts nation.		Are digital empirion requested to a fine way the customer expectal requests? The year basis is the basis of content stronger in practic markets your digital work? The year basis is the basis of content stronger in practic markets your digital work?	aten Peurs Burney Securition Burney Securition	2 Nov 207 21 Nov 207 21 Nov 2193 17 At 3158 10 not 207	Data Contribution of the C		
Clarify your sales from longer for surface Fourth is * Sport contact stranger's number Strange has found in stranger for number Strange has found in stranger for the surface Stranger has send of day strain and upon Stranger has number of Sports and upon Stranger has number of Sports from phasting. Complete conclining in some with incomplete		Are digital engales requested to a the way the customer assumption and the particles at the thought of another interesting a province whose providing the watch the particles a three to the particle of another particles under a providing the particles at the standard contact interesting in province under your displacement. On you have a three three of contact interesting in province understanding and displacement.	alon Fouls Barray Sounders Barray Sounders Faul Source	2 Nov 207 (11%-) (10) 11-1-) (10) 10-1-) (107 310-1-) (207	Dight Loof Management Dight Loof Management Dight Loof Management Dight Loof Management		
Omily your subsidean leave how for smither. Country of Sports contain strangers surface. Strange hard teachers including a difference paint. Who have been seed and dig places, and system. Book your form rate in Country Sports.		Accordigate companies required for in the way the continues expects inspected. The precision is discribed control standage in proceduciations price digital work? The precision is discribed control standage in proceduciations price digital work? The precision is discribed control standage in proceduciation price digital result? Accordigate companies responded to in the way the continues expects (respected).	Alon Peach Burray Seasters Burray Seasters Paul Seasy Burray Seasters	2 Nov 207 (1140-) 595 114-598 124-207 2/3-297 (8 Nov 207	Ophilisel Response Ophilisel Response Ophilisel Response Ophilisel Response Ophilisel Response		

Toolbox

Compartir las mejores prácticas, tutoriales, vídeos e infografías



Plataforma online de Coaching

I-Coach es nuestra aplicación interactiva, basada en la web y adaptada a las necesidades de nuestros clientes. Ofrece formación a distancia, aulas virtuales y foros de reunión digitales. I-Coach puede ofrecer una formación de tamaño reducido que se integra perfectamente en la jornada laboral y permite al personal de ventas aplicar inmediatamente lo aprendido en situaciones de la vida real.





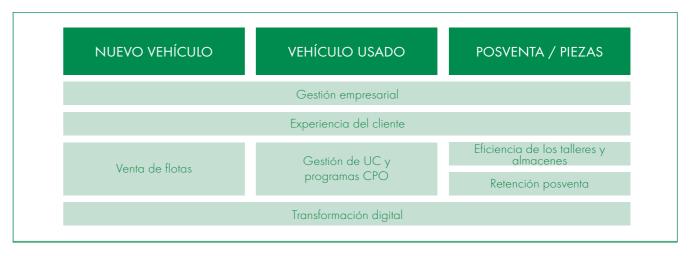
Características del I-Coach

La comunicación es clave en la plataforma de I-Coach. Los consultores pueden compartir materiales de formación, utilizar pizarras virtuales y crear salas de debate durante la formación en grupo. El debate también se ve facilitado por los pods de chat, y los participantes pueden tomar notas durante las sesiones en los blocs de notas virtuales proporcionados con capacidad de transferencia de archivos. La función de encuestas es un valioso canal de retroalimentación, al igual que la función de preguntas y respuestas, en la que se pueden reunir preguntas para debatir durante las sesiones.



Sus beneficios

Tanto si se trata de coches nuevos como de coches usados, ventas de flotas o posventa, nuestro innovador modelo de coaching combinado mejora el rendimiento. Al combinar la interacción personal del coaching sobre el terreno con herramientas digitales eficaces, abordamos las necesidades específicas de cada cliente y garantizamos un ROI.



Desde el apoyo consistente y personalizado hasta la recopilación de datos y el seguimiento transparentes, ayudamos a los clientes a establecer procesos y prácticas para alcanzar sus objetivos. Entre las ventajas de nuestras soluciones de coaching personalizadas e innovadoras se encuentran:

- > Mayor retorno de la inversión
- > Adaptabilidad
- > Compromiso

- > Transparencia
- > Experiencia en ventas para un mundo digital
- > Flexibilidad

- Coherencia
- > Mejora de la comunicación
- > Seguridad

Estas ventajas interconectadas son el resultado de nuestra visión evolutiva, que se basa en sólidas asociaciones en la industria del automóvil, años de estrecha observación del mercado y desarrollos de vanguardia en materia de preparación y tecnología.



¿Por qué DEKRA?

Para las empresas del sector de la automoción comprometidas con la mejora del rendimiento de las ventas y la satisfacción del cliente, DEKRA Business Consulting combina los conocimientos y la experiencia del sector con la innovación y la adaptabilidad. Con más de 600 especialistas en 30 países y más de 170 programas nacionales e internacionales gestionados anualmente, afrontamos los retos de un mercado en evolución y un panorama de consumo dinámico. Con la mirada puesta en más de veinte años de exitosa colaboración con la industria del automóvil, compartimos nuestros conocimientos y nos comprometemos plenamente con las innovaciones y tecnologías que están dando forma al futuro.