



DEKRA

Experiencia Cliente Vehículo Eléctrico

PROGRAMA DEKRA EN MEJORA DE LA EXPERIENCIA CLIENTE DE VEHÍCULO ELÉCTRICO

La industria automovilística está cambiando rápidamente y quizá el mayor cambio sea el paso de los vehículos tradicionales, con motor de combustión interna, a los eléctricos e híbridos.

Este cambio está generando muchas preguntas e inquietudes en los clientes y la importancia de contar con una red de asesores, tanto de ventas como de servicio, que puedan hablar con confianza sobre el producto VE nunca ha sido tan importante.

Sin embargo, a menudo sigue existiendo una brecha entre las expectativas del cliente y la capacidad del asesor de ventas o servicio para satisfacerlas.

Este programa se ha desarrollado para ayudar a los concesionarios a identificar las carencias en su oferta de experiencia del cliente de vehículos eléctricos y proporcionar el apoyo necesario para superar esas carencias para que el concesionario esté seguro de que su cliente recibirá una excelente experiencia en el ámbito de los vehículos eléctricos.



DEKRA ABC (Advanced Blended Coaching)

Nuestro enfoque para proporcionar este apoyo es un enfoque atractivo, flexible y multifacético que llamamos DEKRA Advanced Blended Coaching (Coaching Híbrido Avanzado o DEKRA ABC).

Este enfoque combina las plataformas digitales internas y externas, el coaching tradicional sobre el terreno, el coaching virtual online, la impartición de formación virtual y el material de e-learning cuando sea necesario.

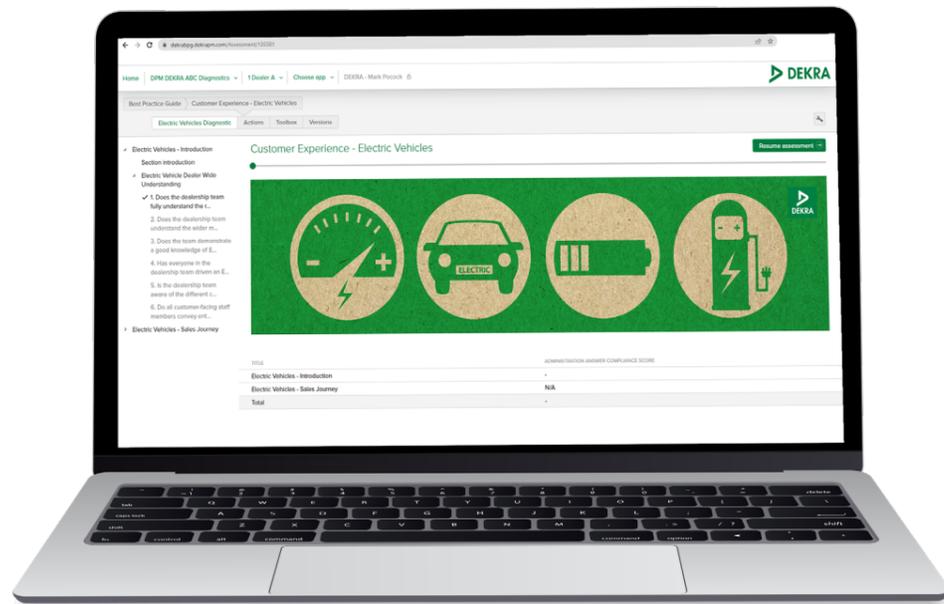
Todos estos elementos son flexibles en su uso y están diseñados para adaptarse a las necesidades del programa concreto y a los requisitos específicos del cliente.



Experiencia

DEKRA sólo recurre a expertos en coaching de automoción que están capacitados para ofrecer un alto nivel de apoyo al tiempo que emplean un enfoque mixto para garantizar el máximo compromiso:

- Comprender y trabajar con su empresa.
- Utilizar diferentes técnicas y plataformas.
- Identificar las necesidades de desarrollo del proceso y actitudinales.
- Identificar y ofrecer planes de acción claros y realistas.
- Mejorar los problemas identificados mediante el empleo de técnicas de coaching probadas.
- Medir continuamente la mejora de las puntuaciones de satisfacción de los clientes y la fidelidad de las ventas de vehículos eléctricos y el servicio posventa.



Un enfoque a medida

DEKRA se asegurará de que SUS procesos particulares, formas de trabajo y necesidades específicas en el ámbito de los vehículos eléctricos, se apliquen a nuestro programa de mejora de la experiencia cliente de vehículos eléctricos.



Midiendo el éxito

Se realiza un diagnóstico detallado de cada empresa para identificar las áreas específicas que requieren mejoras. Este análisis proporciona una puntuación que muestra en qué punto se encuentra la empresa en relación con el diagnóstico en su conjunto.

- La evolución de la empresa puede medirse desde el momento en que se aplican las medidas correctoras necesarias.
- Nuestro enfoque mixto crea más puntos de contacto y un mayor nivel de compromiso. Todo ello se puede monitorizar fácilmente para ver la evolución continua de la empresa.
- Podemos utilizar sus propias métricas de la experiencia cliente de VE para medir las mejoras de los resultados.

Qué ofrecerá el programa

Diagnóstico en profundidad de los procesos y comportamientos actuales de su oferta de experiencia cliente en el ámbito de los VE, por parte de nuestros expertos en coaching de automoción.

Creación de informes, análisis de deficiencias y plan de acción para desarrollar áreas de mejora de la experiencia cliente de VE.

Coaching presencial, coaching virtual, formación virtual y apoyo adicional de aprendizaje en línea, impartidos por nuestros expertos, con las más avanzadas herramientas DEKRA.

Revisiones continuas de mejora del rendimiento.

Apoyo continuo con revisiones periódicas realizadas tanto en persona como a distancia.

Implantación coherente y consistente en toda la red, teniendo en cuenta las especificidades de cada concesionario.



RESULTADOS

Hemos realizado con éxito numerosos proyectos de coaching sobre VE, fidelización, gestión de leads, ventas corporativas y experiencia del cliente, con resultados tangibles y medibles.

Resultados reales para nuestros clientes:

- La puntuación de la satisfacción de los clientes ha mejorado una media del 14%.
- La tasa de conversión de las citas con los concesionarios ha mejorado del 30% a más del 50%.
- Retorno de la inversión en el programa de 1:60 por el aumento de los ingresos por ventas de coches nuevos directamente atribuibles.
- Los concesionarios han pasado de estar un 9% por debajo de la media nacional a estar un 3% por encima en el KPI de gestión de leads.
- Aumento del 13% en la retención en el programa de renovación de financiaciones.



Proceso y Enfoque del programa

Sabemos que puede tener especificidades regionales y de otro tipo que afecten a los VE y que necesitará ver reflejadas en el programa.

Por lo tanto, nuestro programa de vehículos eléctricos puede adaptarse a sus necesidades específicas.

Como alternativa, podemos optar por desplegar el programa sólo con pequeñas adaptaciones y bajo la bandera de DEKRA.

Nuestro enfoque emplea todos los elementos de nuestra metodología DEKRA ABC.



EJEMPLO DE IMPLANTACIÓN



Cada elemento utiliza todas las herramientas a disposición del coach. Entre ellas se encuentra la plataforma de diagnóstico, acción y reporting "DPM", las plataformas de reuniones virtuales, la formación virtual en materia de VE y el aprendizaje online sobre temas específicos y dirigidos a la VE.

Aunque se pueden crear materiales de formación específicos cuando sea necesario, disponemos de los elementos de

formación básica en VE sobre los temas en los que el personal de cara al cliente suele necesitar ayuda, que están listos para ser implantados.

Esto significa que el coach puede proporcionar apoyo uno a uno para el equipo de gestión, a la vez que facilita el acceso a material de formación, para ayudar a los equipos de sus concesionarios en las áreas que necesitan mejorar.

LO QUE DICEN NUESTROS CLIENTES

“ La opinión mayoritaria de los equipos y concesionarios es que están muy impresionados con la calidad del asesoramiento, el diagnóstico inicial y la estructura y el apoyo que ofrece DEKRA. ”

“ ¡Fantástica y útil formación una vez más! Realmente útil, voy a aplicar todo esto a mi práctica actual para ayudarme a crecer y desarrollarme continuamente. ”

“ Me gustó que pudiéramos hablar de los progresos que hemos hecho desde la primera visita. Me hizo darme cuenta de lo lejos que hemos llegado desde el inicio del programa. ”

“ Una forma muy refrescante de impartir la formación. Lo encontré informativo y buscaría hacer más sesiones de esta manera. ”

“ Un programa ameno y gratificante hasta ahora. Creo que los concesionarios se benefician realmente de que un tercero venga a analizar, ayudar y subrayar la importancia de los aspectos del negocio para ellos y sus equipos. ”

Recopilación y presentación de los resultados

Las mejoras sólo se consiguen mediante la aplicación y la comprensión, por lo que hacemos que los informes sean sencillos de seguir, comprender y UTILIZAR.

Nuestra herramienta DPM es nuestra herramienta de reporting e informes, construida para satisfacer sus necesidades de KPIs e información. Sin embargo, en caso necesario, utilizamos herramientas de reporting específicas del cliente, si así lo solicita.

Una de las principales ventajas de nuestra herramienta DPM es que pone toda la información del programa en un solo lugar, con el diagnóstico, las acciones, los informes, la actividad de las visitas, la documentación de apoyo y los resultados disponibles y accesibles para todos los usuarios autorizados.





Póngase en contacto con nosotros hoy mismo.

 www.dekra.es/es/consultoria-rendimiento-red/

 contactbizconteam@dekra.com