



DEKRA

Programa de **Consultoría de  
conversión de Leads**

## Programa DEKRA de Consultoría de conversión de Leads

La capacidad de la red para generar y gestionar clientes potenciales con habilidad y eficacia tiene una relación directa con el éxito de ventas. Sin embargo, para mejorar su rendimiento, los concesionarios deben saber a qué aspiran, cómo conseguirlo y cómo medir sus progresos.

Factores como la rapidez y la calidad de las respuestas a las consultas de los clientes, tanto en línea como por teléfono, la claridad de los "Call to action" de las campañas y el uso integrado de los indicadores clave de rendimiento de la gestión de clientes potenciales son cruciales para medir el rendimiento. Nuestro programa se ha desarrollado para ayudar a los concesionarios a identificar las carencias en sus capacidades de generación y gestión de contactos y proporcionarles el apoyo necesario para subsanarlas.

## DEKRA Advanced Blended Coaching

Ofrecemos apoyo a través de un enfoque atractivo, flexible y polifacético que denominamos DEKRA Advanced Blended Coaching (abreviado: DEKRA ABC). Con el objetivo de optimizar el desarrollo de los empleados, este enfoque combina plataformas digitales internas y externas, coaching tradicional sobre el terreno, coaching virtual en línea, formación virtual y material de e-learning, según sea necesario. Al combinar estos elementos de forma flexible para adaptarse a las necesidades específicas de cada cliente, los participantes pueden alcanzar sus objetivos de rendimiento con mayor facilidad y los distribuidores experimentan un mayor retorno de la inversión (ROI).

## Qué ofrece el programa

- ▶ Diagnóstico en profundidad de los procesos actuales de generación y gestión de leads y de los comportamientos del equipo por parte de nuestros expertos en coaching automovilístico.
- ▶ Creación de informes, análisis de carencias y plan de acción para desarrollar áreas de mejora de la generación y gestión de clientes potenciales.
- ▶ Coaching presencial, coaching virtual, formación virtual y soporte adicional de aprendizaje en marketing online y gestión de clientes potenciales impartido por nuestros experimentados coaches y herramientas de automoción de DEKRA.
- ▶ Revisiones continuas para mejorar el rendimiento.
- ▶ Apoyo continuado con revisiones periódicas, tanto presenciales como a distancia.
- ▶ Expectativas y normas de entrega coherentes en toda la red.



# Rendimiento medido con **resultados reales para nuestros clientes:**



Velocidad de respuesta mejorada en un 4.5 %



Las inscripciones aumentaron un 51 % del objetivo



Los índices de conversión en las citas telefónicas mejoraron más de un 20%



El KPI de gestión de clientes potenciales del distribuidor aumentó un 13%



ROI del programa de 1:60 gracias a un aumento de los ingresos por ventas de coches nuevos

## Trayectoria y enfoque del programa

Sabemos que puedes tener identidades regionales y corporativas específicas que necesitarás ver reflejadas en el programa. Por lo tanto, nuestro Programa de Transformación de Leads se puede personalizar y adaptar a los requisitos específicos de tu cliente. Alternativamente, podemos optar por desplegar el programa con sólo pequeñas adaptaciones y bajo la identidad de DEKRA. Nuestro enfoque emplea todos los elementos de nuestra metodología DEKRA ABC.

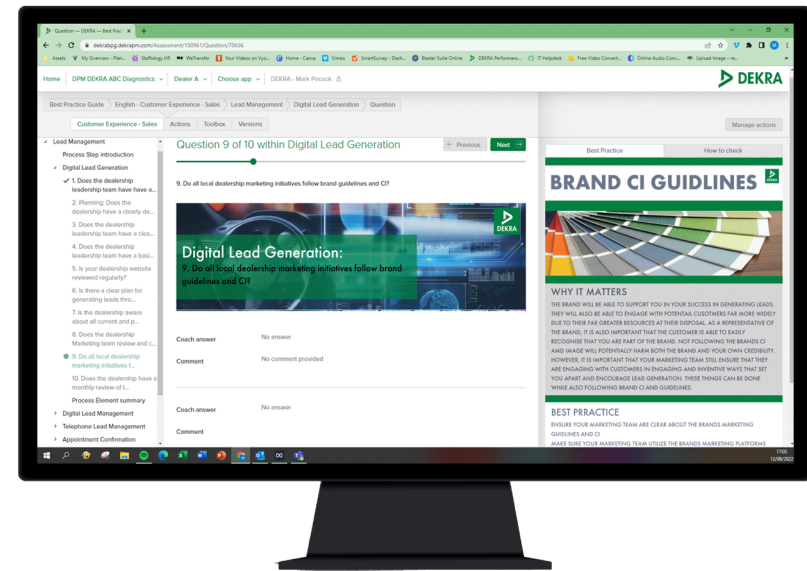


Figura 1: DEKRA Performance Manager (página 4)



## Ejemplo de implantación

Cada paso de la implantación utiliza todas las herramientas disponibles a disposición del coach. Entre ellas se incluyen nuestra aplicación de TI desarrollada internamente DEKRA Performance Manager (DPM), plataformas de reuniones virtuales, formación virtual en gestión de clientes potenciales y e-learning sobre temas específicos de marketing y gestión de clientes potenciales.

Aunque se pueden crear piezas de formación específicas cuando sea necesario, disponemos de elementos básicos de formación en gestión de clientes potenciales sobre temas en los que los equipos de ventas suelen necesitar apoyo, y que están listos para desplegarse.

Esto significa que el formador puede proporcionar apoyo de coaching personalizado al equipo de gestión, a la vez que proporciona acceso al apoyo de formación para ayudar a los equipos de sus concesionarios en las áreas que necesitan mejorar.

## Recopilación y presentación de los resultados

Las mejoras sólo se consiguen mediante la aplicación y la comprensión; por eso hacemos que los informes sean fáciles de seguir, comprender y utilizar. Nuestra herramienta DPM es nuestra herramienta de informes preferida, diseñada para sus necesidades de KPI e informes. No obstante, podemos utilizar, y utilizamos, herramientas de elaboración de informes específicas del cliente cuando es necesario.

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



# Lo que dicen

nuestros clientes



La respuesta abrumadora de los equipos y concesionarios es que **están muy impresionados con la calidad del asesoramiento, los diagnósticos iniciales y la estructura y el apoyo que ofrece DEKRA.**

## **¡Una vez más, una formación fantástica y útil!**

*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 que empezamos el programa.*

## **Una forma muy refrescante de impartir formación.**

*El programa nos ha ayudado a introducir cambios en los que quizá no habíamos pensado.*



## Por qué DEKRA

Todos los expertos en coaching de automoción de DEKRA están capacitados para ofrecer altos niveles de coaching, empleando al mismo tiempo un enfoque mixto para garantizar el máximo compromiso. Esto lo conseguimos:

- > Comprender y trabajar con tu empresa.
- > Utilizar diferentes técnicas y plataformas de captación.
- > Identificar las necesidades de desarrollo de procesos y comportamientos específicos para la generación y gestión de clientes potenciales.
- > Identificación y entrega de planes de acción claros y realistas.
- > Mejorar los problemas identificados mediante el empleo de técnicas de coaching probadas.
- > Medir continuamente la mejora de las medidas de éxito de la generación y gestión de clientes potenciales.

**¿Estás interesado en nuestro programa de Consultoría de conversión de leads de DEKRA para generar y gestionar leads con más habilidad? Ponte en contacto con nuestros expertos.**

## DEKRA Mobility Advisory & Training Services

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 en el sector con la innovación y la adaptabilidad. Nuestro enfoque responde a los retos de un mercado en evolución y un panorama de consumo dinámico. Tras 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. Nuestra visión permite a nuestros socios transformarse, adaptarse y prosperar.

[¿Quieres más información?](#)

[¡Contáctanos!](#)