



Asunto: "Renovado Curso de Capacitación"

Fecha: 9 Enero 2009

Circular: 002/09

Af'n: **Director General**
 Gerente General
 Gerente Autofinanciamiento

En Conauto buscamos evolucionar con el fin de brindarle el apoyo oportuno y las herramientas adecuadas a las necesidades reales del mercado, es por ello que hemos renovado nuestro curso básico de capacitación para nuestra fuerza de ventas donde resaltan los siguientes cambios:

1. Láminas más visibles y didácticas paso a paso.
2. Eliminación de teoría no necesaria en el proceso de venta.
3. A cambio del punto anterior, se enseñará al vendedor a estudiar el manual para consultar cualquier duda de algún punto de la teoría que no importe durante el curso, por no ser aspecto que se requiera para la venta.
4. Por primera vez se hace hincapié en la importancia del producto principal, en el conocimiento de los autos más comercializados por Conauto.
5. Se incorpora un capítulo completo y detallado para el conocimiento de los 7 autos más comercializados por Conauto, reconociendo que antes de vender el sistema de autofinanciamiento vendemos el automóvil.
6. Características, coberturas y deducibles del seguro automotriz.
7. Se renovó de manera total, el módulo en que se muestra el sistema de autofinanciamiento, llevando paso a paso el proceso, formatos y principales observaciones para evitar errores en los envíos de documentación.
8. Se incluyó un número importante de videos tanto institucionales como didácticos.
9. Como medio de reforzamiento de los conocimientos se incluyó posterior a cada módulo, una sesión de preguntas y respuestas intergrupales a manera de concurso los cuales otorgan puntos a los participantes que se acumulan para el final de los 3 días, donde recibirán premios con base a sus logros.

Todos estos cambios además de algunos otros, generarán mayor interés y entendimiento entre los participantes, lo que nos dará por resultado más permanencia de la fuerza de ventas. Así mismo adquirirán importante seguridad al momento de presentar el vehículo al cliente. **(Se anexa temario).**



LOGÍSTICA

Acciones de Conauto

***Costo**

Nos da gusto informarles que, esta nueva capacitación es sin costo, e incluso en diversas ocasiones en las que no se pueda utilizar la sala de capacitación del Distribuidor, Conauto aportará el 50% de la renta de un salón externo y el restante 50% será dividido en parte proporcional al número de participantes enviados por cada Distribuidor.

Sin embargo, por medio de Conauto se realizarán acuerdos con las diversas asociaciones como AMDA y AMIA buscando que estas mismas proporcionen sus instalaciones para la impartición del curso.

En el caso de que se rente un salón para realizar el curso, el o los Distribuidores deberán realizar el pago del 50% como anticipo a más tardar 3 días antes del evento programado y Conauto liquidará el 50% faltante.

***Acciones de la Distribuidora**

Es muy importante trabajar en equipo, con el Gerente de Conauto y cuidar que el número de participantes inscritos asistan al curso completo

Esperamos sus requerimientos de capacitación para poder agendar el curso.

■Conauto Evolucionamos■

Atentamente

Enrique Velasco Lee
Gte. I.D. y Capacitación

Anexo

Temario:

1) Introducción:

Vídeo Institucional.

Bienvenida Instructor.

Arraigo y sentido de pertenencia Conauto (Poniéndose la camiseta).

Antecedentes Conauto (videos para vendedores).

Estadísticas e incentivos al vendedor (videos testimoniales).

2) Conocimiento del Producto:

I) Unidades más representativas y su demostración.

a) Fiesta, Focus, etc.

b) Glosario de términos.

i. Vídeo y lámina resumen.

ii. Inicio competencia Maratón (1ª. Etapa).

II) Conocimiento Sistema:

a) El autofinanciamiento y su legalidad.

b) Apoyos.

c) Flujo Comercial.

i. Etapas: solicitante; Integrante; Adjudicatario en trámite; Adjudicado.

ii. Principales causas de rechazo.

iii. Continúa competencia Maratón (2ª. Etapa).

3) Comercialización de planes:

I) Características.

a) Plan Maestro, Premier, Empresarial.

b) Continúa Competencia Maratón (3ª. Etapa).

4) Operación del sistema:

- I) ¿Qué si y qué no puedo hacer?
 - a) El autofinanciamiento y sus alternativas.
 - i. Sustitución del bien.
 - ii. Cesión de derechos.
 - a. Se explicará a través de casos prácticos.
 - b. Finaliza Competencia Maratón (4ª. Etapa).

5) Técnica de Ventas:

- I) Técnicas de prospección.
 - a) Opciones de localización de clientes potenciales (prospectos).
 - b) Desarrollo y demostración de cada uno de los puntos del proceso.
- II) Conocimiento básicos del vendedor (expositiva, grupos de trabajo).
 - a) Organización del vendedor.
 - b) Plan de trabajo.
 - c) Proceso de venta Conauto. (vídeo).

Prospección	Presentación
Acercamiento	Cierre
Entrevista	Primer seguimiento
Detección de Necesidades	Entrega de la Unidad.
Planeación de solución	Segundo Seguimiento.

- d) Preguntas y objeciones más frecuentes en la venta.
- e) Ética y calidad de la venta.
- f) Fianza de fidelidad.