



Asunto: Avances en propuestas realizadas
por la Red de Distribuidores.

Fecha: 02/07/09
Circular: 064/09

Red de Distribuidores Ford.

Atn:

**Gerentes Generales.
Gerente Administrativo
Gerente de Autofinanciamiento.**

Para Conauto siempre han sido muy importantes las sugerencias y comentarios de los Gerentes de Autofinanciamiento, mismas que recibimos con el ánimo de generar mejoras que nos permitan atender con Calidad y eficiencia a nuestros clientes y a ustedes, la Red de Distribuidores Ford.

Con base a estas inquietudes y propuestas, les presentamos las respuestas con los avances a todos sus comentarios que nos han hecho llegar por diferentes medios.

La red solicitó:

a) ACCIONES PARA INCREMENTAR LAS VENTAS

1.- Que la Red de Distribuidores conozca claramente los apoyos que ofrece Conauto.

Acción realizada:

- Visitas a los Distribuidores presentando los beneficios que ofrecen los planes de Autofinanciamiento, así como los apoyos de Conauto para la comercialización.

2.- Continuar con la capacitación del personal administrativo de Conauto en las Distribuidoras.

Acción realizada:

- La capacitación se ha reforzado con cursos a través de Ford Star, con temas dirigidos al nuevo plan Con Auto, Ahorro y trámites operacionales y de evaluación de crédito.
- Se enviará un material de bolsillo para la fuerza de ventas, mismo que servirá de apoyo en la consulta de características de planes comerciales y trámites administrativos.
- Se está trabajando en el diseño de un curso de capacitación a través de Internet.
- Se enviará a la red un CD con capacitación a administradores para su uso.
- Se está presentando al Comité propuestas para incentivar al personal administrativo.

Fecha estimada: tercera semana de julio.

3.- Implementar un sistema de seguimiento a los prospectos.

Acción realizada:

- Actualmente estamos negociando con SICOP para conseguir la mejor opción en cuanto a precio y en un formato especial para Conauto.

Fecha estimada: finales de éste mes.

4.- Incrementar el límite de edad del contratante y del aval.

Acción realizada:

- Se incrementó el límite de edad del contratante de 64 años a 68 años y 364 días.
- Se Incrementó la edad de los avales hasta 70 años.

Circulado e informado a la red.

b) CUIDADO DE LA CARTERA DE CLIENTES.

1.- Se solicitó reactivar la reposición de unidades siniestradas (Pérdida total) con unidades seminuevas.

Acción realizada:

- Se autorizó la entrega de unidades seminuevas en los casos de siniestros (Pérdida total).

Circulado e informado a la red.

2.- Crear un esquema de incentivos para los clientes de Conauto.

Acción realizada:

- Ya nuestro Plan Con Auto, Ahorro contempla un incentivo a nuestros clientes puntuales.

3.- Crear un departamento que realice llamadas a los clientes para que los inviten a realizar el pago de la segunda y tercera mensualidad.

- El Comité Ejecutivo autorizó la creación de un área de telemarketing con 2 funciones primordiales:
 1. Atender a los prospectos generados por la publicidad en medios masivos de Conauto.
 2. Realizar llamadas a la cartera de clientes integrantes para evitar que se rescindan o cancelen.

En la reunión del Comité Ejecutivo de este mes, se presentará la propuesta del proveedor de Telemarketing para su autorización y en dado caso, su inicio de actividades será en 4 semanas posteriores a dicha reunión.

4.- Crear un desarrollo para poder operar las sustituciones voluntarias del bien en planes Empresariales.

Acción realizada:

- Derivado de que ya no se comercializa este plan, autorizó el Comité Ejecutivo de Conauto realizar las sustituciones solicitadas de manera manual.

5.- Analizar la posibilidad de realizar cesiones de clientes adjudicados propietarios.

Acción realizada:

- Con la finalidad de evitar perder a nuestros clientes, se autorizó realizar la cesión de clientes adjudicados propietarios, siempre y cuando se realice el trámite completo de investigación y que el área de evaluación de crédito lo autorice con base a sus garantías que el cesionario haya presentado.

c) EVALUACIÓN DE CRÉDITO

1.- Ofrecer alternativas para clientes sin recibo de teléfono fijo.

Acción realizada:

- El Comité Ejecutivo autorizó que para el caso de clientes sin línea telefónica fija, se les permitirá presentar un coobligado con teléfono fijo, buró de crédito con historial y al corriente, dicho coobligado deberá ser familiar en línea directa al cliente.

2.- Que sean aceptadas las aclaraciones de pago de clientes con problemas en buró de crédito.

Acción realizada:

- Se aceptarán las aclaraciones cuando los clientes hayan pagado con anterioridad (7 meses atrás mínimo), siempre y cuando se remita a Conauto el buró de crédito especial y la carta finiquito de la institución que lo reporta.
- No se aceptará que el cliente liquide inmediatamente sus adeudos para que Conauto lo acepte como sujeto de crédito.

3.- Reactivar la matriz de crédito anterior para clientes que contrataron antes de Febrero 2009.

Acción realizada:

- Se lanzó una nueva tabla perfil que ofrece beneficios tales como la opción de un solver que permite identificar el importe necesario que el cliente puede aportar para ser calificado como excelente, o bien la opción de instalar un sistema localizador satelital (Lo Jack). Esta nueva alternativa ha solucionado la situación de muchos clientes que se encontraban en status con solicitud de aval o incluso rechazados.

Adicionalmente, se están analizando a clientes con la anterior tabla para buscar alternativas viables para ellos.

4.- Capacitar al área de Call Center para que sean más objetivos en su labor.

Acciones realizadas:

- Se capacitó al personal de Call Center y Administrativo del Corporativo, en el tema de "Excelencia en la atención al cliente".
- Se monitorean actualmente las llamadas.
- Se graban de manera aleatoria las llamadas a nuestros clientes de esta manera se obtiene una mejor calidad en el servicio.

5.- Diseñar un plan de reestructura para clientes propietarios con adeudos.

Acciones realizadas:

- Se ha autorizado para el área de cobranza una herramienta que les permitirá ofrecer una prórroga de hasta 4 mensualidades a los clientes en estatus de propietarios.

Se encuentra actualmente haciendo las últimas adecuaciones para su lanzamiento en las próximas semanas.

d) APOYOS FORD

1.- Posicionar la imagen Corporativa de Conauto.

Acciones realizadas:

- Se ha logrado que Ford continúe apoyando al Fiesta Sedán con un rebate de \$5,000.
- Se logró un incentivo de \$5,000 por parte de Ford para los Focus ZEB y ZED.
- Hemos logrado una sinergia especial con Ford Motor Co., realizando eventos comerciales de manera conjunta con ellos, los Distribuidores Ford y Conauto, mismos que han demostrado ser exitosos en las Ciudades de Monterrey, Torreón, Chihuahua y próximamente en el Distrito Federal, Toluca, Pachuca y Guadalajara.

Agradecemos sus valiosas propuestas ya que estas nos permiten mejorar nuestro producto y la calidad en atención y servicio para nuestros clientes; en Conauto tenemos el compromiso de ser mejores día a día y con su apoyo, seguramente lo lograremos.

Estamos seguros que los avances aquí presentados, serán vitales para el logro de nuestro objetivo, que es tener clientes totalmente satisfechos, arriba de un auto Ford a través de un excelente plan de Autofinanciamiento Conauto.

Saludos cordiales.

Atentamente,

Fernando Munguía Sierra
Director Comercial

