

Asunto: Nueva Línea 01 800 y
Telemarketing Conauto

Fecha: 18 / 08 / 2009
Circular: 87 / 09

Red de distribuidores Ford

At'n.: Director General
Gerente General
Gerente de Autofinanciamiento

En Conauto entendemos las necesidades de nuestros clientes, conocemos la importancia de mantenernos a la vanguardia y seguimos buscando los medios que incrementen nuestra productividad en el mercado del autofinanciamiento; es por ello que, para nosotros es un gran placer informales que ya contamos con una **línea 01 800** en operación y con una **área especializada en Telemarketing**.

Los números que ya están en operación desde el pasado 7 de Agosto son:

- a) **01-800-211-2000** del interior de la República
- b) **53-50-36-20** para D.F. y área Metropolitana

Esta línea se implementó con la intención de que varias áreas del Corporativo atiendan diferentes necesidades de nuestros clientes, ya que al marcar estos números, de inmediato una grabación atenderá la llamada indicándole al cliente las siguientes opciones:

- Para Planes y Promociones marque 1
- Para Aclaración de Pagos marque 2 (Jurídico y Cobranza)
- Para Atención de Clientes marque 5 (Atención a Clientes y Rescates)

A través de estas opciones todas las llamadas se canalizarán directamente al área solicitada para que sean atendidas por una persona especializada en el tema.

Todos aquellos prospectos que marquen "1" en el menú antes mencionado serán transferidos a una empresa especializada de telefonía especializada.

Telemarketing Conauto:

Junto con la línea 01 800 se lanza el Telemarketing Conauto a cargo de **Atento, S.A. de C.V.** (www.atento.com.mx) empresa reconocida ampliamente a nivel mundial que se distingue por la excelencia en atención a clientes en todos los niveles.

Uno de los grandes beneficios de este nuevo proyecto es la captación de nuevos prospectos para canalizarlos de la forma indicada con el Distribuidor más cercano.

I. Funciones a cargo de ATENTO:

Llamadas de entrada:

- a) Atención a prospectos impactados por la publicidad o recomendaciones.

Llamadas de salida:

- a) Seguimiento a nuevos prospectos (a clientes y Distribuidor)
- b) A Clientes Platino

Chat y Mailing. A través de estos recursos el ejecutivo de Atento tendrá la oportunidad de comunicarse con los clientes contestando dudas y preguntas como en un messenger.

II. Beneficios:

- Generar base de datos de prospectos.
- Agendar citas con clientes.
- Activar la cartera de clientes platino.
- Promover ventas de calidad.
- Medidor de medios de publicidad.

III. Mecánica de Operación

1. El prospecto contactará a la empresa de Telemarketing.
2. Esta empresa le brindará toda la información que el cliente le solicite, incluyendo la cotización de la unidad de interés.
3. El Ejecutivo de Atento además realizará una serie de preguntas con la finalidad de recabar los siguientes datos:
 - a. **Personales:** Nombre, domicilio, teléfono, mail y ocupación.
 - b. **Autofinanciamiento:** unidad, plan y promoción.
 - c. **Evaluación de Medios:** por cuál se enteró de Conauto.
4. El ejecutivo de Atento preguntará al prospecto cual de las distribuidoras más cercanas a su domicilio, si es que existiera más de una, es la de su preferencia; con base a su decisión, agendará una cita o transferirá la llamada al Distribuidor elegido. Esta actividad será grabada por Atento para verificar la correcta selección de la distribuidora.
5. Es muy importante que envíen a los correos electrónicos:
comercial@conautoit.com.mx y lperez@conautoit.com.mx
 - Nombre del Gerente Conauto
 - Número directo del departamento Conauto
 - Nombre de la persona que se encargará de atender todas las llamadas que se transfieran a la Distribuidora y que pueda tomar el recado de citas así como verificar los correos electrónicos enviados por Atento.

6. Cuando la llamada se transfiera al Distribuidor y el Gerente Conauto o el encargado de recibir esta actividad tomen la llamada, deberá presentarse amablemente mencionando su nombre además de ponerse a las ordenes del prospecto; indicándole que en breve se comunicará con él para seguirlo atendiendo. (el distribuidor colgará y le regresará la llamada al prospecto a fin de generar una llamada local). Si el cliente llegara a solicitar mayor información y no es posible colgar, el Gerente Conauto deberá continuar con la atención.
7. Antes de finalizar la jornada diaria, un ejecutivo de Atento se pondrá en contacto con el Gerente Conauto mediante una llamada telefónica y un correo electrónico, informándole el número de prospectos atendidos y transferidos a su distribuidora; (Anexo 1) esta actividad se realizará entre 18:00 y 19:00 hrs.
8. El Gerente Conauto confirmará al momento de la llamada antes mencionada la recepción de la información enviada por correo electrónico.
9. Si no se llegara a hacer contacto con el gerente Conauto en el horario antes mencionado, se realizará un segundo intento al día siguiente en el horario de 9:00 a 10:00 hrs.
10. El Gerente Conauto reportará de forma semanal al Corporativo el estatus de las negociaciones establecidas con los prospectos, para ello utilizará el formato "Reporte de Seguimiento a Prospecto" (Anexo 2); esta información deberán enviarla a las siguientes direcciones de correo electrónico:

- lperez@conautoit.com.mx
- comercial@conautoit.com.mx
- planesypromociones@conautoit.com.mx

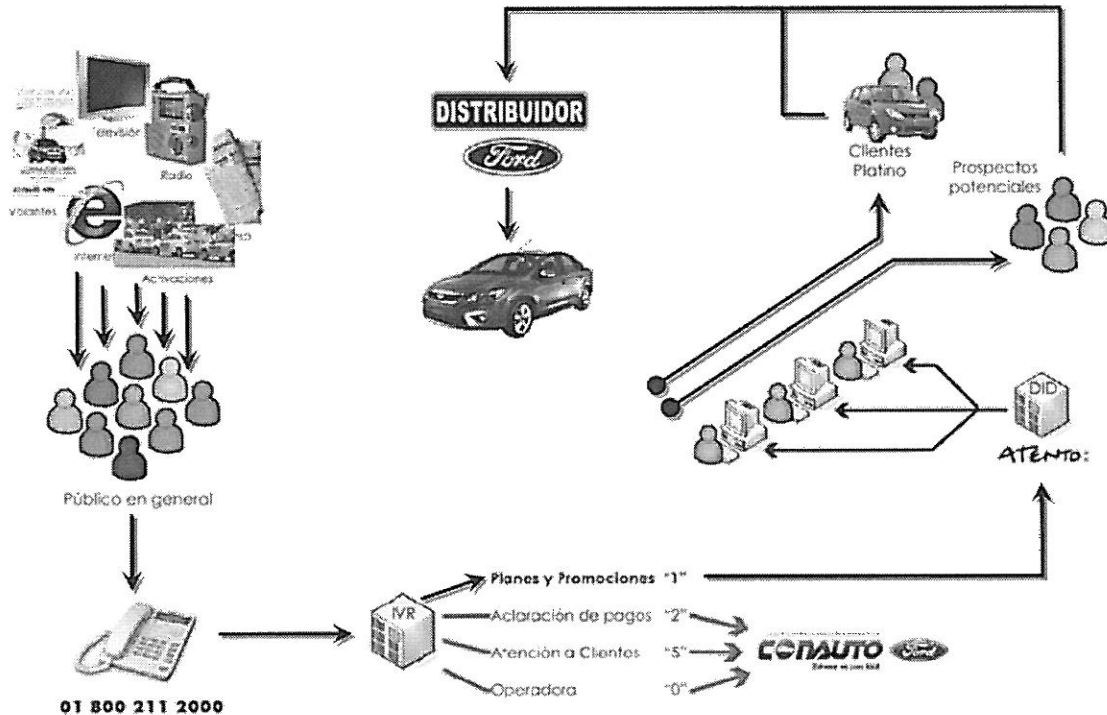
Nota: Favor de enviar este reporte todos sábados a las 12:00 hrs.

11. Una vez que el Gerente Conauto tenga la información de los nuevos prospectos deberá realizar las siguientes actividades:
 - a. Asignar a cada prospecto con un vendedor (especialmente los cerradores).
 - b. Confirmar telefónicamente con cada prospecto la fecha, hora y lugar de la cita.
 - c. De ser necesario solicitar y preparar unidades para pruebas de manejo.

Los horarios de atención serán los siguientes:

- ✓ **De lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs.**
- ✓ **Sábados y domingos de 08:00 a 18:00 hrs.**

IV. Diagrama:



V. Puntos importantes a considerar:

- Deberán capacitar a la persona de recepción con la finalidad de transferir la llamada con la mayor amabilidad y rapidez posible al departamento Conauto.
- Todas las llamadas serán grabadas con la finalidad de revisar y controlar que las transferencias se estén realizando correctamente.
- La línea 01800 ya está integrada en todos nuestros materiales y medios publicitarios con la finalidad de darla a conocer.

VI. Nota Importante:

Esta nueva área de Telemarketing está considerada por un periodo de prueba de tres meses, de tal manera que solicitamos su apoyo en este nuevo proyecto para que se convierta en una herramienta que impulse las ventas y nos ayude a lograr nuestros objetivos, de ser así, estaremos dando un paso importante para mejorar la calidad del servicio al cliente.

Atentamente

Lic. Fernando Murguía Sierra
Director Comercial