

THE KEY TO MOBILITY

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

RETANDO AL FUTURO

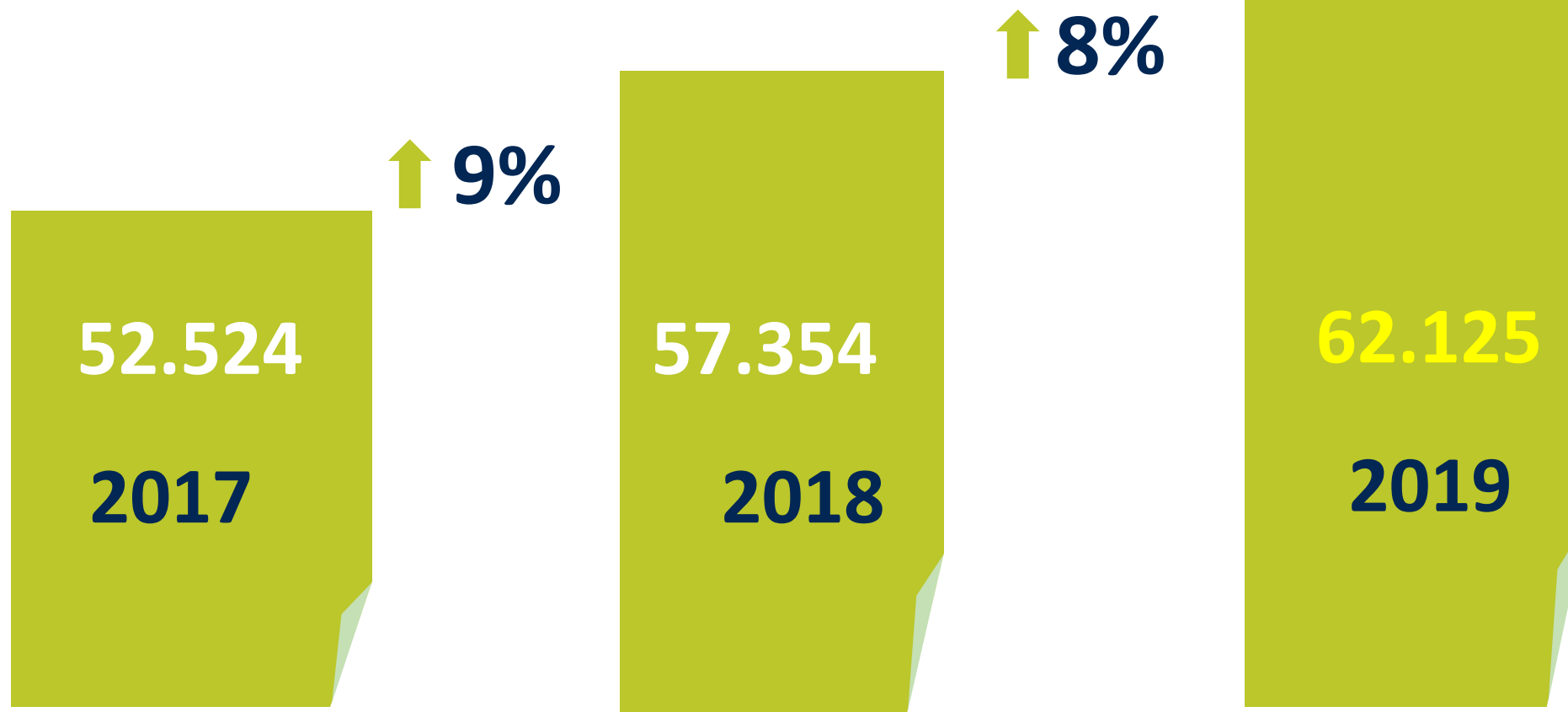
CONVENCIÓN ANUAL
2019

Autos Usados

THE KEY TO MOBILITY
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES
RETANDEO AL FUTURO
CONVENCIÓN ANUAL
2019

**Un segmento
con gran oportunidad
para desarrollarse!**

Situación actual VWG



**Por cada 3 autos nuevos
vendemos 1 usado**

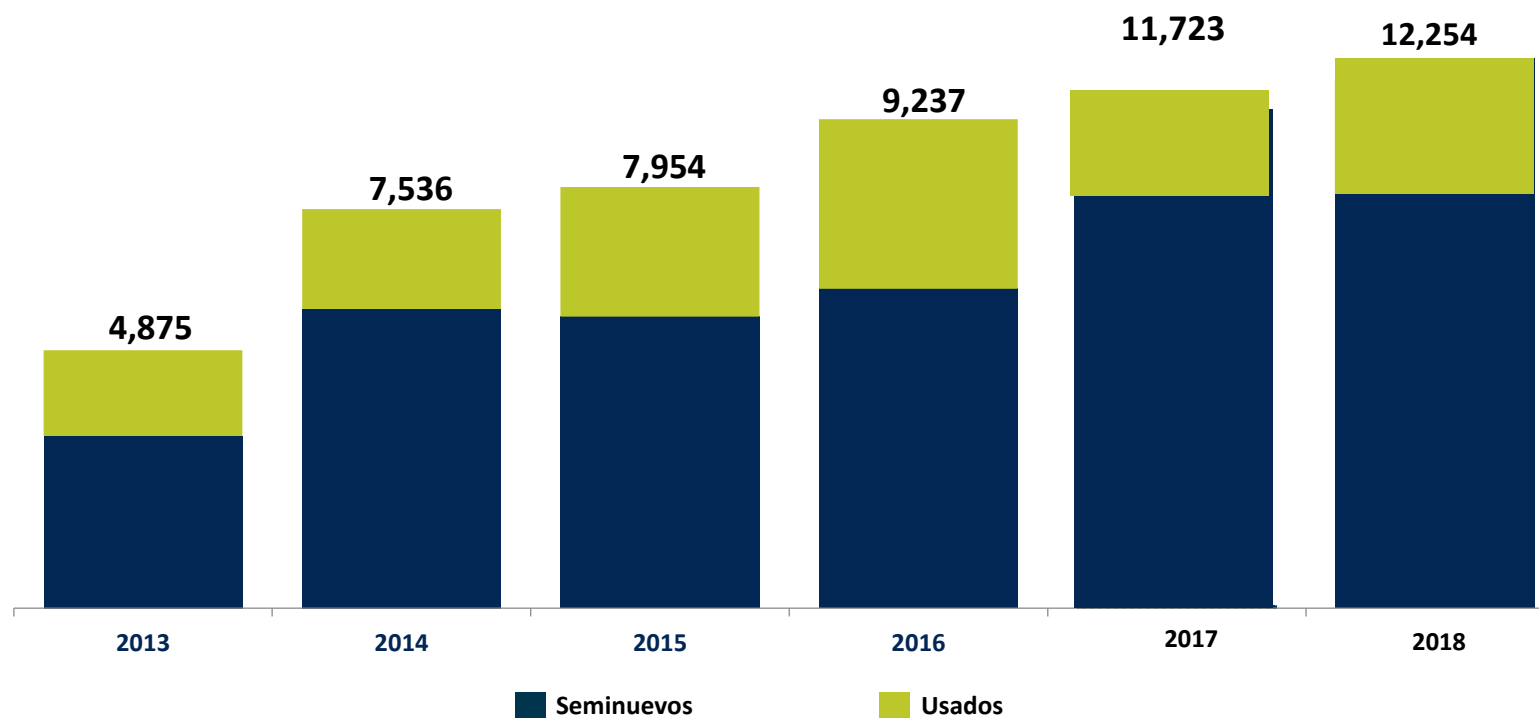
**Solo financiamos
20%**

Desarrollo en VWFS

Cambio de criterio (Fecha de Facturación VS Año Modelo)

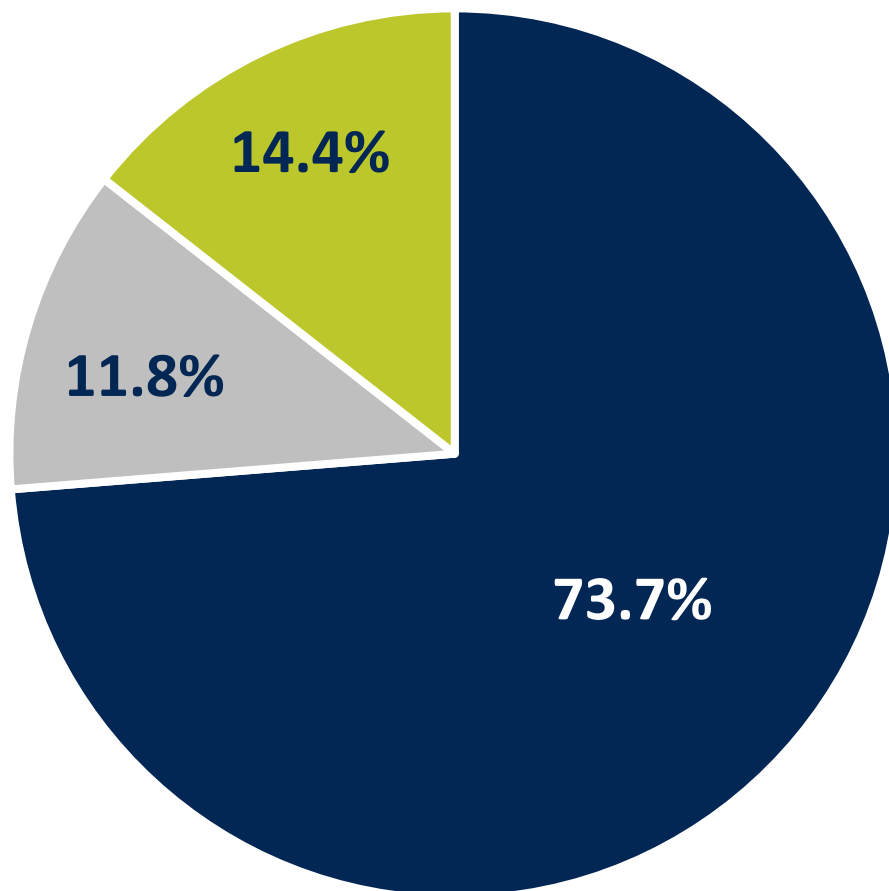
Incorporación Producto PC en Oferta Usados

Ampliación de Plazo para Terminaciones Leasing



* Con multimarcas

Mix de Producto en VWFS



- Credit
- Leasing
- Finance

| | Credit | Leasing | Finance | TOTAL |
|-----|--------|---------|---------|--------|
| % | 73.7% | 11.8% | 14.4% | 100.0% |
| VOL | 2974 | 478 | 582 | 4034 |

Resultado por Marca

THE KEY TO MOBILITY
 INNOVACION MARCA, TRANSFORMACION
RETANDO AL FUTURO
 CONVENCION ANUAL
 2019

| | 2017 | FS 2017 | Pen 2017 | 2018 | FS 2018 | Pen 2018 | 2019 | FS 2019 | Pen 2019 |
|---------|--------|---------|----------|--------|---------|----------|--------|---------|----------|
| VW | 41,299 | 8,370 | 20.3% | 44,694 | 9,507 | 21.3% | 46,929 | 15,000 | 25% |
| LCV | | 389 | | | 313 | | | | |
| SEAT | 5,464 | 721 | 13.2% | 6,331 | 728 | 11.5% | 6430 | | |
| Audi | 5,375 | 810 | 15.1% | 5,908 | 711 | 12.0% | 6262 | | |
| Porsche | 386 | 68 | 17.6% | 421 | 52 | 12.4% | 485 | | |
| | 52,524 | 11,723 | 22.3% | 57,354 | 12,254 | 21.4% | 60106 | | |



Diagnóstico

Áreas de oportunidad

Promociones SOLO para concesionarios DWA

Comunicación enfocado a DWA

Seguro único servicios adicional conocido para nuestros clientes

Entrenamiento a la fuerza de ventas únicamente en procesos DWA

Línea de crédito USADOS utilizada en menos del 50%

Con el objetivo de fortalecer la red de concesionarios en el segmento de autos usados debemos...

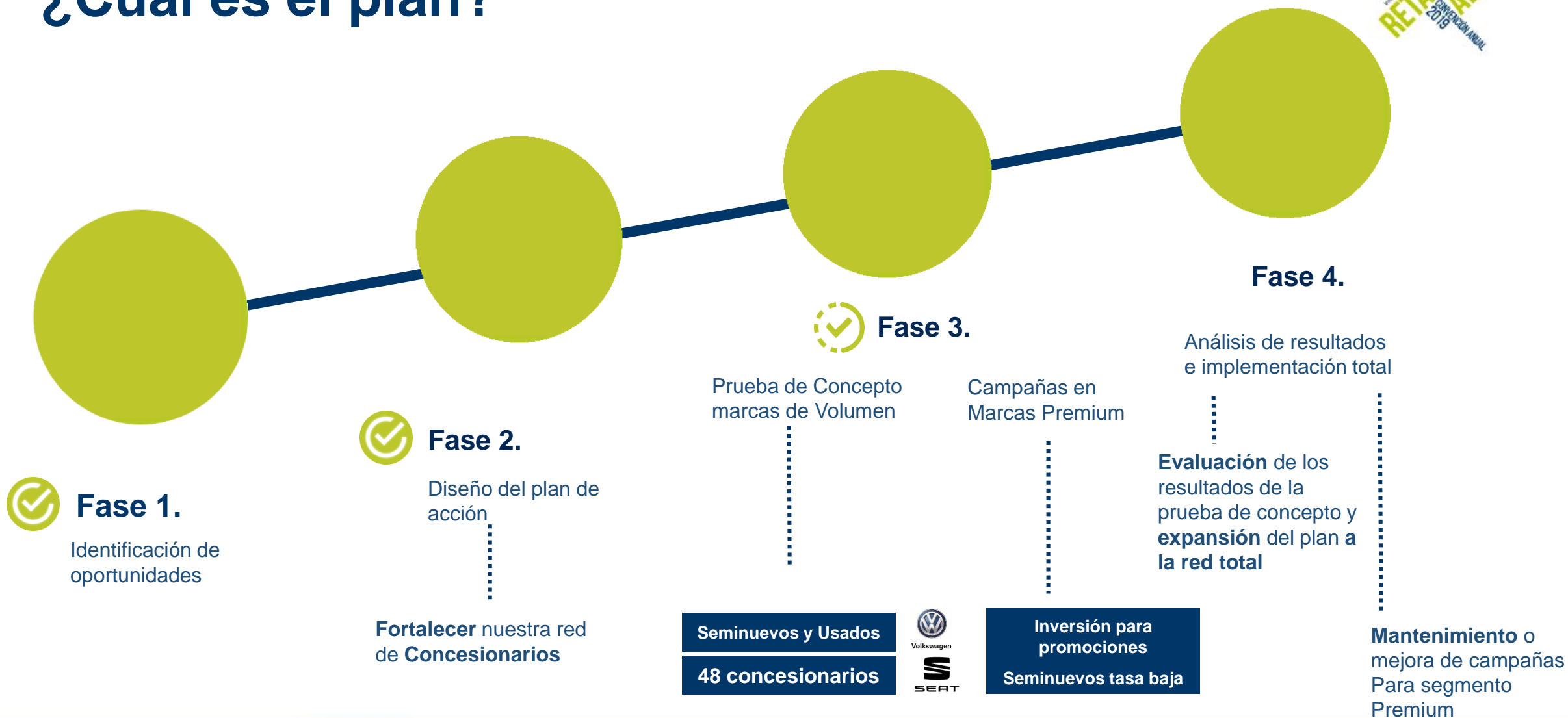


Explotar

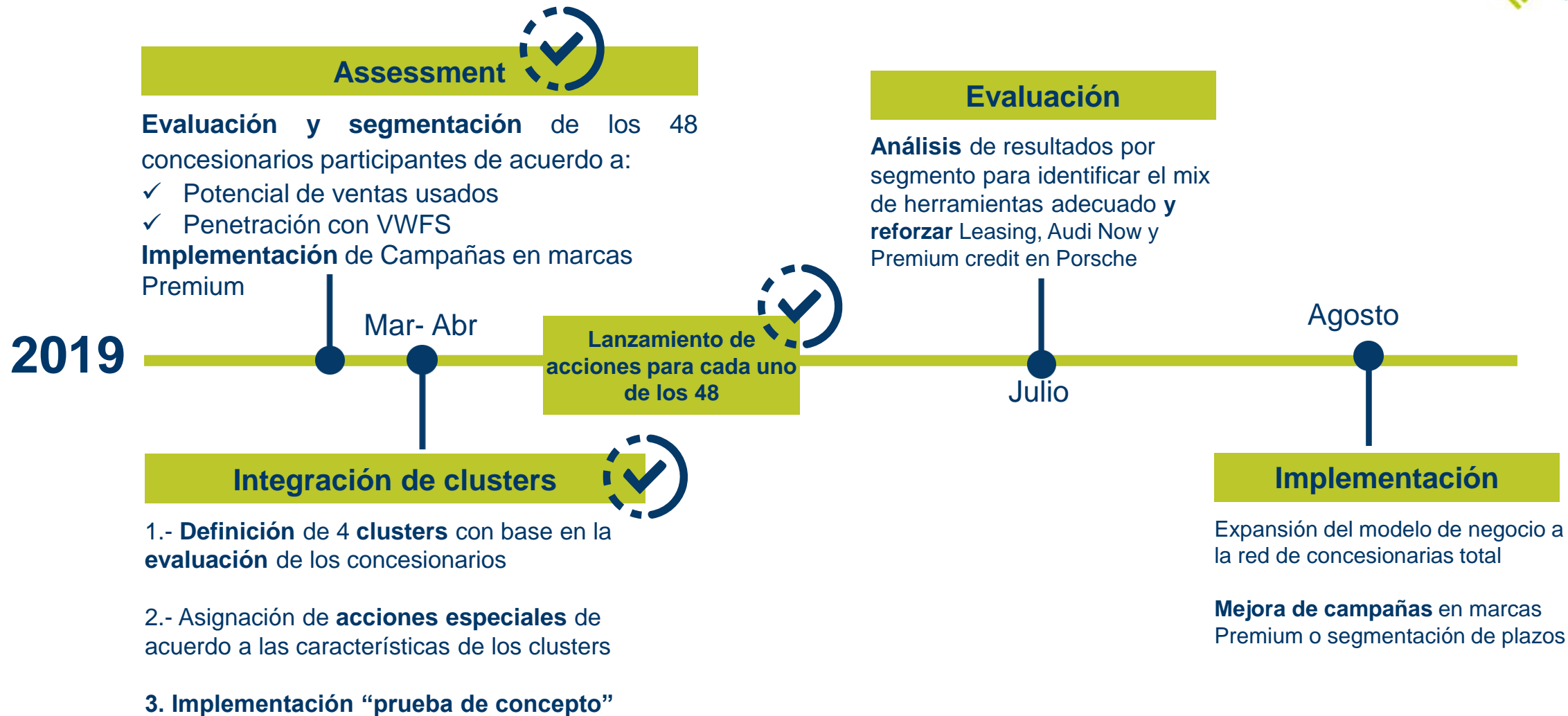
las herramientas de soporte para incentivar la venta de autos usados

¿Cuál es el plan?

THE KEY TO MOBILITY
INNOVACIÓN MARCAVALE
CONVENCIÓN ANUAL
2019
RETANDO AL FUTURO



¿Cómo lo estamos implementando?



Integración de Clusters en la prueba marcas volumen

THE KEY TO ABSOLUTELY
RETANDO AL FUTURO
CONVENCIÓN ANUAL
2019

Cluster A



Vtas nuevos vs usados

≥ 25%

Penetración

≥ 23%

Herramientas de soporte

Oferta (no DWA)

Resultados esperados

Ampliar la oferta hacia los clientes para ser competitivos en el mercado

Cluster B



Vtas nuevos vs usados

< 25%

Penetración

≥ 23%

Herramientas de soporte

Capacitación a la fuerza de ventas en:
▪ Proceso de TOMAS y línea de crédito
▪ Herramientas para perfilación de clientes y mejores prácticas de venta

Campaña especial Loyalty World

Resultados esperados

Robustecer la especialización de los vendedores e incentivarlos para hacer más atractivo el segmento de autos usados a la fuerza de ventas

Integración de clusters

Cluster C



Vtas nuevos vs usados

Penetración

Herramientas de soporte

Resultados esperados

$\geq 25\%$

+

$< 23\%$

=

Estrategia de Comunicación en la plaza

+

Especialización a la fuerza de ventas

- Productos financieros

+

Oferta diferenciada y promoción (tacticals)

Incrementar el flujo de prospectos al piso de ventas con el objetivo de convertirlos en clientes con apoyo de la fuerza de ventas especializada y la oferta vigente

Cluster D



Vtas nuevos vs usados

Penetración

Herramientas de soporte

Resultados esperados

$< 25\%$

+

$< 23\%$

=

Capacitación a la fuerza de ventas en:

- Productos financieros
- Proceso de TOMAS y línea de crédito
- Herramientas para perfilación de clientes y mejores prácticas de venta

+

Campaña especial Loyalty World

Robustecer la especialización de los vendedores e incentivarlos para hacer más atractivo el segmento de autos usados a la fuerza de ventas

Campañas en Segmentos Premium



PORSCHE



Acción
vigente

Comisión por apertura sin costo

Sólo CPO
In & Out

Toda la gama

Toda la gama

Used Car 50 *plus*

¿Qué ventajas tendrán?

Concesionarios

- ❑ Fuentes adicionales para el inventario
- ❑ Menor tiempo para desplazar el inventario
- ❑ Oferta y comunicación dirigidos a usados
- ❑ Venta de servicios adicionales
- ❑ Competitividad en el mercado
- ❑ Fuerza de ventas motivada y especializada
- ❑ Atracción de clientes al piso de venta

Clientes

- ❑ Oferta atractiva
- ❑ Servicios adicionales a la medida del cliente
- ❑ Amplia gama de autos para compra
- ❑ Atención por una fuerza de ventas especializada
- ❑ Conocer otros productos financieros para adquirir su auto

Objetivo 25% Penetración

Hely Daniel González

THE KEY TO MOBILITY
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES
RETANDO AL FUTURO
CONVENCIÓN ANUAL
2019

Mejores Prácticas VWFS



Das WeltAuto.

Usados garantizados.



ANGELÓPOLIS

Resultados

2018

- 4to lugar nacional en volumen de contratos usados VWFS en 2018 (316 unidades)
- Promedio de 26 contratos usados mensuales en 2018.
- Proporción Nuevos VS Usados = 42.6%
- Penetración VWFS en usados = 27.7%
- Mix de ventas: Young Used Car: 60% Used cars: 40%

Avance 2019

- 2do lugar nacional en volumen de contratos usados VWFS en 2019 (1er lugar considerando solo retail)
- Promedio de 31 contratos usados mensuales en 2019.
- 17.2% de los contratos en producto LEASING USADOS.

Resultados

Top Nacional Contratos VWFS Usados 2019:

| # | Dealer | Agencia | Región | ENE | FEB | MAR | ABR | TOTAL |
|----|-------------|--|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 1 | 301 | Automotriz Transmar De Cortés, S.A. De C.V. | Norte | 11 | 23 | 31 | 527 | 592 |
| 2 | 2033 | Optima Angelópolis, S.A. De C.V. | Sur | 43 | 23 | 24 | 32 | 122 |
| 3 | 2028 | Motores Alemanes Rivera S.A. De C.V. | Sur | 22 | 25 | 26 | 18 | 91 |
| 4 | 2106 | Vaqcsa Automóviles Queretanos, S.A. De C.V. | Centro | 34 | 17 | 12 | 23 | 86 |
| 5 | 1326 | Euro Alemana, S.A. De C.V. | Norte | 33 | 13 | 13 | 14 | 73 |
| 6 | 3714 | Monarquía Automotriz, S.A. De C.V. | Centro | 15 | 12 | 15 | 20 | 62 |
| 7 | 3207 | Distribuidora Volkswagen Central, S.A. De C.V. | Centro | 17 | 18 | 17 | 6 | 58 |
| 8 | 1402 | Divol, S.A. | Centro | 20 | 11 | 10 | 17 | 58 |
| 9 | 3302 | Automotriz San Angel S.A. | Centro | 17 | 13 | 16 | 10 | 56 |
| 10 | 1415 | Automotriz Lerma, S.A. De C.V. | Centro | 15 | 9 | 16 | 12 | 52 |
| 11 | 3307 | Distribuidora Volkswagen Lomas, S.A. De C.V. | Centro | 13 | 14 | 16 | 7 | 50 |
| 12 | 1904 | Automotriz Bonn, S.A. De C.V. | Sur | 16 | 17 | 7 | 10 | 50 |
| 13 | 1411 | Automotriz Lomas Verdes, S.A. De C.V. | Centro | 1 | 34 | 7 | 5 | 47 |
| 14 | 1332 | Agua Azul Motors, S.A. De C.V. | Norte | 8 | 19 | 7 | 12 | 46 |
| 15 | 2015 | Z Motors, S.A. De C.V. (Puebla) | Sur | 22 | 6 | 5 | 13 | 46 |

Enfoque estratégico

Personas

Liderazgo, compromiso, actitud,
aptitudes, compensación

Producto

Características, información,
ventajas competitiva,
benchmarking

Procesos

Sistemas, controles, seguimiento,
KPIs

Enfoque estratégico para VWFS

Personas

Liderazgo: 200% Comprometido. Unidades de negocios rentables con un objetivo individual y un objetivo macro (utilidad de la agencia)

...Nada cambia si el líder no cambia

Coaching / Seguimiento / Motivación: No solo conocer los productos sino entender la importancia que tiene la colocación de créditos y arrendamientos. Beneficios tangibles en lo inmediato y siembra de cartera para el futuro. Loyalty + (S2W)

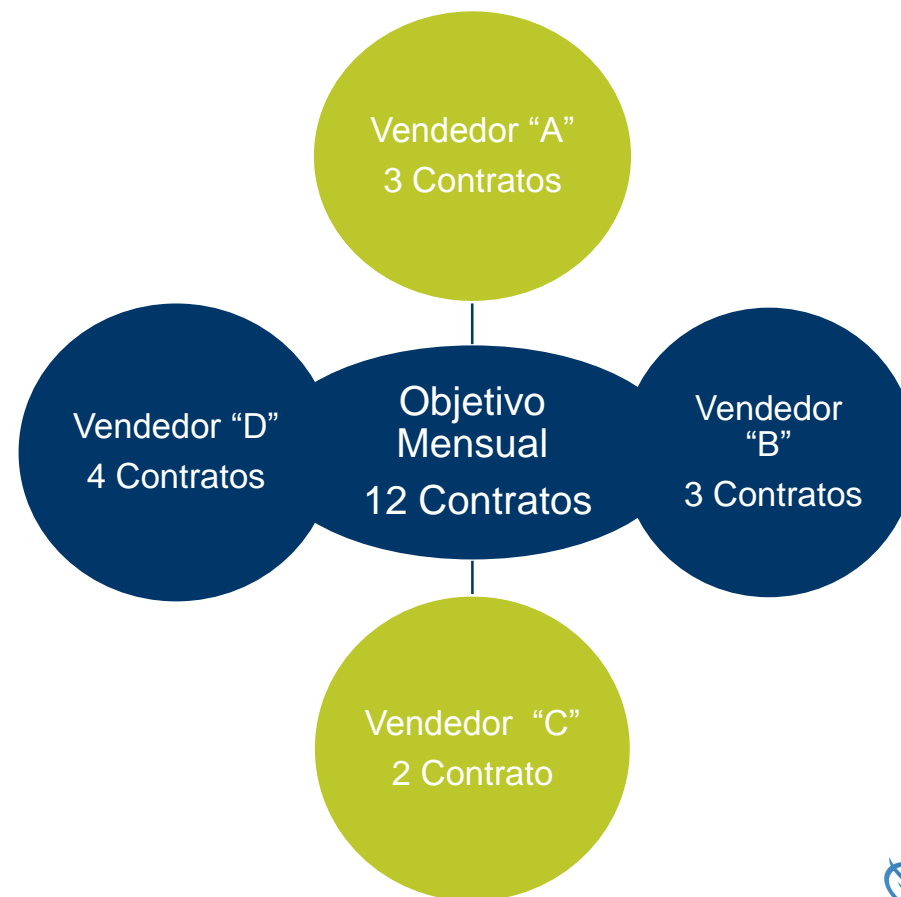
Puntos adicionales en el % de comisiones



Mejor práctica – Metas colectivas

Meta Colectiva: Se establece un objetivo común en número de contratos.

Bono Individual: Se incentiva económicamente al asesor con mayor número de contratos, solo si el equipo cumple con la meta mensual.



Enfoque estratégico para VWFS

Producto

Leasing

My Leasing

A Tu Medida

Premium Credit

Crédito Tradicional

Oferta Comercial:

- 0 % Comisión x Apertura - Seguro & Accesorios

Potenciar
Competitividad



Mejor práctica – Autos especiales

¿Cómo podemos incentivar a contratar productos VWFS?
“BOMBONES”

En VW OPTIMA priorizamos y otorgamos beneficios adicionales para clientes que están interesados en este tipo de autos: **TDI – GTI – GLI – Amarok – Golf R, Tiguan Highline – Tiguan R Line.**



Enfoque estratégico para VWFS

THE KEY TO MOBILITY
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES
RETANDO AL FUTURO
CONVENCIÓN ANUAL
2019

Procesos

1.- Primera opción VWFS

2.- Seguir los key points para la presentación de la oferta:

- **PERFILAR** (Disminuir Rechazo / Mejorar Tiempos & Satisfacción / Up Grade Producto)
* Uso del Perfilador – Paso 8
- **COTIZAR**
- **COMPARAR** (El cliente decide la mejor opción)

3.- Recabar la información de la manera mas precisa

4.- FOLLOW UP

5.- FOLLOW UP



Volkswagen Financial Services

Bank. Leasing. Mobility.*



Perfilador

¿Qué es?

El perfilador te permite a ti, ejecutivo de ventas, conocer a través de un sencillo cuestionario las características de tu cliente, para que puedas ofrecerle la mejor oferta acorde a sus necesidades, así como estimar su capacidad de pago mensual.

Ver video explicativo

Número de concesionaria

2033

Optima Angelópolis S.A. de C.V.

¿Cómo compruebas tus ingresos?

Seleccionar opción



Mejor práctica - Canales digitales

Procesos



facebook®



WhatsApp
Business

1. Prospección

2. Interacción y seguimiento

En resumen

Sabemos las cosas que hay que hacer,
por eso debemos:

- **Hacerlas**
- **Hacerlas bien**
- **Asegurarnos que otros las hagan...**



Productos Postventa

THE KEY TO MOBILITY
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES
RETANDEANDO AL FUTURO
CONVENCIÓN ANUAL
2019

¿Por qué productos postventa?

Buscamos crear **CLIENTES CAUTIVOS**, verdaderos seguidores de las marcas y la red de concesionarias como resultado de...



Encontrar en un solo lugar una **oferta completa** de seguros y servicios que cumpla con sus necesidades y expectativas

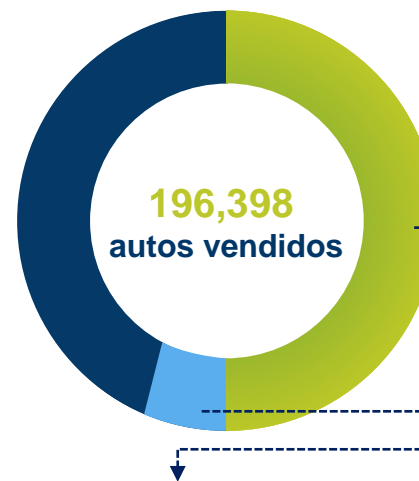


Ofrecer **precios competitivos** que cuiden su economía



Realizar alianzas con **socios estratégicos** que comprendan nuestro mercado y se adapten a los cambios del negocio y del entorno político, económico y tecnológico

Desempeño 2018



51.2%
de penetración
VWFS

+

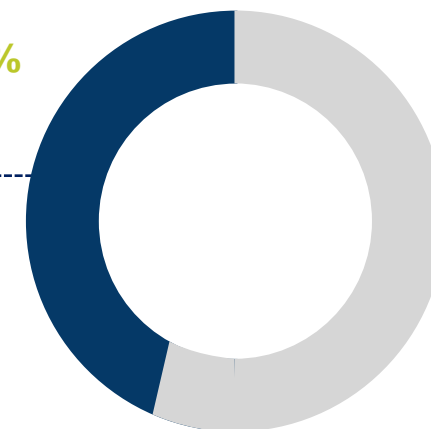
8.6%
MCI y EW
Stand Alone

=

59.8%
de penetración
extendida

40.2%

Mercado potencial



¡Busquemos como **SÍ!**

Productos postventa

Junio Q3 2019



Seguro de Robo de Autopartes



Julio



GAP Usados



Julio Q4 2019



Protección de llantas

Ventas Voluntario



TBD



Auto Sustituto



TBD



Mantenimientos y piezas de desgaste



Seguro de Robo de Autopartes

El **Seguro de Robo de Autopartes** ofrece tranquilidad a nuestros clientes que adquieran o tengan un vehículo (antigüedad: 3 años), amparándolos ante cualquier siniestro por robo.

Este *nuevo producto postventa* brindará:

Protección



Evitará gastos imprevistos

Respaldo



Beneficios adicionales de *ConciERGE Automovilístico*, *Servicio de Grúa y Taxi Seguro*

Confianza



Reposición e instalación de partes originales



Concesionaria de la red



Mano de obra experta



Desde **\$1,699** (IVA incluido)
Pago de Contado

Deducible 0%

Excepto en llantas, rines y faros (10%)

Suma asegurada

Desde **\$25,000**

Cobertura anual

2 eventos con LUC

THE KEY TO MOBILITY
CONVENCIÓN ANUAL
RETANDO AL FUTURO
2019



GAP Nuevos

Oferta Vigente: **Nuevos**

Ventas 2018: **23,393**

Penetración 2018: **26.7 %**

Monto Indemnizado: **\$ 5.6 Millones**

THE KEY TO MOBILITY
INTEGRACIÓN FINANCIERA
RETANDO AL FUTURO
CONVENCIÓN ANUAL
2019



Ampliamos la Oferta



GAP Usados- Cobertura Protección Adicional

Seguro complementario del seguro del auto que ofrece una mayor protección en caso de Pérdida Total por Robo o Daño Material.



¿Qué representa al Concesionario?

Creación clientes cautivos



Premia lealtad del cliente



¿Beneficios por financiamiento con VWFS?

Oferta para todos los autos usados del grupo



Protege tu auto por solo 5 pesos diarios adicionales

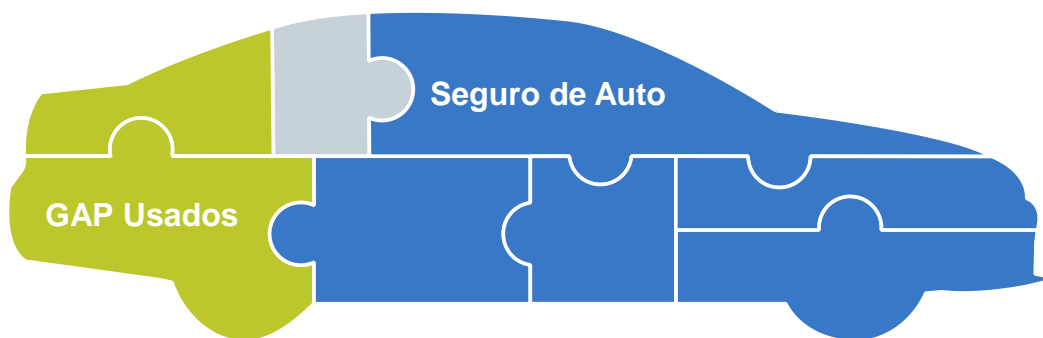


¿En qué beneficia al Cliente?

Absorbe o compensa los gastos por Pérdida Total



Hasta 4 años de beneficios al cliente, adicional al seguro del auto



Desde **\$2,999** (IVA incluido)

| Beneficios* | |
|-------------------|--|
| GAP USADOS | Diferencia entre Valor Factura de Auto Usado y Valor Comercial |
| | Reembolso de deducible de Seguro Primario |
| | Hasta 13% de Valor Comercial en beneficios adicionales |

*Beneficios varían según momento de Siniestro

Protección de llantas

Cobertura que ampara sustitución de llantas por nuevas en caso de pérdida total por daños


THE KEY TO MOBILITY
CONVENCIÓN ANUAL
2019
RETANDO AL FUTURO

Adquisición
Protección de
llantas al momento
de compra del auto




Pago único de Contado

Baches, descuidos
Pérdida total
llanta por daño




Pérdidas por:
Chipotes
Cortes, desgarres,
pinchaduras, etc



¿En qué beneficia al Cliente?

Cobertura incluye sustitución, instalación, alineación y balanceo.



De 1 hasta 4 llantas por evento




Cobertura por dos años o hasta 3 eventos




Desde **\$1,599** (IVA incluido)

¿Qué representa al Concesionario?

Regreso a Concesionaria para sustitución por nueva llanta. Oportunidad venta cruzada



Mercado potencial = **Todos** los autos vendidos en concesionaria.



Cliente satisfecho con llantas nuevas



Auto sustituto

Es el beneficio de recibir un vehículo similar al contratado de manera temporal, en caso de los siguientes eventos:



Pérdida Total



Pérdida parcial
(mayor al deducible)



10 días por año para cualquier evento



Promocional & Financiado

¿Por qué le beneficia al cliente?

El cliente asegurar tener movilidad durante la vida de su contrato ante cualquier eventualidad

¿Qué significa para el concesionario?



Mayor contacto del Concesionario con el cliente



Motiva al cliente a realizar servicios en Concesionaria



Incrementar la Lealtad del cliente



Aumenta índice de renovación

Programa de mantenimiento y piezas de desgaste

Es el beneficio de recibir un descuento en el precio de los servicios si se pagan de forma anticipada:



Mantenimientos preventivos



Paquetes de piezas de desgaste



Descuentos y tarifas especiales



Financiado, Promocional & Stand alone

Sustentabilidad y alineación con la estrategia

LONG
Volkswagen **DRIVE**



Generar valor a nuestros clientes y promover que regresen a sus concesionarias es nuestro compromiso

Lealtad



Experiencia del cliente



Programa de lealtad

=

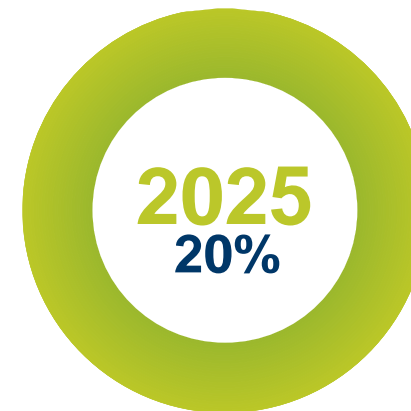
Lealtad FS

Lealtad FS

RESULTADOS 2018

| MARCA | CAMIONES | AUDI | PORSCHE | VW | SEAT | DUCATI | TOTAL |
|---------------|----------|-------|---------|-------|-------|--------|-------|
| Renovaciones | 8 | 228 | 14 | 2717 | 255 | 2 | 3224 |
| Terminaciones | 61 | 2548 | 163 | 32645 | 4920 | 91 | 40428 |
| KPI | 13.11% | 8.95% | 8.59% | 8.32% | 5.18% | 2.20% | 7.97% |

Nuestras Metas



Proceso

- Estandarización del Proceso de Renovación de Contratos
- Certificados Porsche Ampliación de vigencia a 9 Meses
- Rol de CRM en tu concesionaria

Productos de Lealtad

- Enfoque y comunicación Productos de lealtad

Herramientas

- Módulo GSF
- Módulo CRM
- Salesforce

Loyalty Center

- Especialización por Marca
- Diversificación de canales de contacto

Mejoras en el Programa Lealtad

KPI

¡¡NUEVO CÁLCULO!!

Aprendizajes

Loyalty Center



Importancia de la Satisfacción en el servicio

Clientes que renovaron sin usar sus beneficios

Utilizar más canales de contacto

Tener a la mano la información necesaria para todas las partes

Seguimiento oportuno por todos los involucrados

Alianzas entre FS, marcas y Concesionarios

Loyalty Center

Proceso

2 MESES ANTES

VAMOS PREPARANDO AL CLIENTE PARA TI

Beneficios Programa Lealtad

Intención para estrenar auto

Agendamos una CITA

GSF, GV, CRM, GZ



TERMÓMETRO DE GESTIÓN

Para conocer:

Citas programadas 

Contactados 

No contactados 

A partir de Junio se visualizará la gestión de los clientes en el Módulo GSF y CRM.

Concesionaria

Proceso

Citas programadas

Pasos a seguir:

1.

Preparar la información del cliente CRM y Asesor de ventas

2.

Esperarlo en la fecha acordada

3.

Si no asiste, generar un seguimiento para su contacto



Volkswagen

Contrato actual
Producto - CREDIT
Vento AllStar Std
Modelo 2017
Plazo 24 meses

Mensualidad \$3,846

Valor del auto \$222,989
Valor de toma del auto (65%)

\$145,282.00

Volkswagen

Renovación de contrato
Producto - Premium Credit
Vento Comfortline 1.6 L 105hp STD
Modelo 2019
Plazo 24 meses

Mensualidad \$683

Pago inicial: \$145,282

Tasa: 1.93%
Monto final: \$125,032
Incluye: servicios adicionales y seguro

Subvención a tasa



| SEAT |
|--|
| Contrato actual Producto - CREDIT Ibiza Style 1.6 L STD Connect Modelo 2017 Plazo 24 meses |
| Mensualidad \$7,127 |
| Valor del auto \$265, 507 Valor de toma del auto (65%) |
| \$172,579.55 |

| SEAT |
|--|
| Renovación de contrato Producto - SEAT Total Ibiza Xcellence 1.6 L 11 HP TM Modelo 2019 Plazo 24 meses |
| Mensualidad \$2,347 |
| Pago inicial: \$150,954 |
| Tasa: 13.2% Monto final: \$146,999 Incluye: servicios adicionales y seguro |

Seguro gratis Bono 2 mil



| Audi |
|------------------------------|
| Contrato actual |
| Producto - CREDIT |
| Audi Q5 2.0 TFSI252HP S Line |
| Modelo 2018 |
| Plazo 24 meses |
| Mensualidad \$34,791 |
| Valor del auto \$902,702 |
| Valor de toma del auto (60%) |
| \$541,621.20 |

| Audi |
|---|
| Renovación de contrato |
| Producto - Audi Now |
| Q7 AN 3.0T 333hp S Line AN |
| Modelo 2019 |
| Plazo 24 meses |
| Mensualidad \$16,478 |
| Pago inicial: \$541,122 |
| Tasa: 7.9% |
| Monto final: \$697,450 |
| Incluye: servicios adicionales y seguro |

Subvención a tasa



Porsche

Contrato actual
Producto - CREDIT
Cayenne GTS Tip S 8 Vel
Modelo 2017
Plazo 24 meses

Mensualidad \$41,509

Valor del auto \$1,803,818
Valor de toma del auto (60%)

\$1,082,290.80

Porsche

Renovación de contrato
Producto - Premium Credit
Cayenne E- Hybrid TIP 8 Vel
Modelo 2019
Plazo 24 meses

Mensualidad \$26,208

Pago inicial: \$1,019,512

Tasa: 14.53%
Monto final: \$691,752
Incluye: servicios adicionales y seguro

GAP

MÓDULO GSF

Secciones Renovadas

Terminaciones Totales

Exclusivamente un apartado de Terminaciones.

Ahora podrás buscar y descargar una sola base de datos.

Módulo **GSF**

Terminaciones
Totales del año

Antes

Secciones independientes por tipo de terminación de contrato y publicación cada 60 días

Ahora

Módulo **GSF**

**Terminaciones
totales del año**

| Compañía | No. de cliente | NombrePF/PM | No. de contrato | Teléfono 1 | Mail | PB | Tipo de auto | Año Modelo | Tipo de auto | Plazo | Producto |
|----------|----------------|------------------------------|-----------------|---------------|------------------------|----|-------------------|------------|--------------|-------|----------------|
| VWL | 1775496 | BERTHA YOLANDA MEDINA MORENO | 51009085 | 5215553197811 | beyo@live.com.mx | A | VENTO TIP ACTIVE | 2015 | Nuevo | 36 | Credit |
| VWL | 1618247 | REYES GARAY RAMÍREZ | 51011932 | 5214639570346 | reyesgaray@hotmail.com | A | JETTA COMFORTLINE | 2015 | Nuevo | 24 | Leasing |
| VWB | 1778045 | LUZ MARÍA ARIAS MONTES | 51014227 | 5214492006497 | lumam_xyz@yahoo.com.mx | E | GOL | 2015 | Usado | 36 | Premium Credit |
| VWL | 1780628 | BRENDA MARTÍNEZ MONDRAGON | 51016727 | 5214499701312 | brend_aa1@hotmail.com | B | TIGUAN | 2014 | Nuevo | 48 | Leasing |

| Motor | Chasis | Fecha de terminación | VAU sin IVA Solo para Leasing | Renta Solo para Leasing | Profeco | Condusef | PM | Certificado Lealtad | Vigencia |
|-----------|-------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------|---------|----------|----|---------------------|------------|
| CLS697913 | VSSBB6KJ0KR031290 | 16/05/2019 | | | 0 | 0 | 1 | SI | 16/08/2019 |
| CLS691864 | ML015ANMXGT005528 | 01/05/2019 | \$ 132,859.00 | \$ 4,500.00 | 0 | 0 | 1 | SI | 01/08/2019 |
| CLS708720 | MEX522606KT069061 | 01/05/2019 | | | 0 | 0 | 1 | NO | |
| CJX195607 | MEX5G2606KT067117 | 22/05/2019 | | | 0 | 0 | 1 | SI | 22/08/2019 |

Asi mismo esta información la podrás visualizar en el día 1 del mes siguiente

Programa de lealtad

Herramientas

Antes

Secciones independientes por tipo de terminación de contrato

Ahora

1. BASE ÚNICA para consulta de contrato. con el beneficio del programa de Lealtad, que incluye:
 - Terminaciones Normales
 - Terminaciones Anticipadas
 - Siniestros
- 2.- Identificadores por:
 - Tipo de Terminación de Contrato
 - Consulta de Buro de Credito
 - Mes de Vencimiento de Contrato

Programa de Lealtad 2019

 Lealtad

 Terminaciones Anticipadas

 Siniestros

¡¡Nuevo cálculo!!

KPI



Activaciones:

- Se considerará dentro del kpi de renovación, todas aquellas activaciones de clientes que terminen su contrato en el mes en curso

Terminaciones depuradas:

- La base de terminaciones que se utilizará para el cálculo del kpi, excluirá los siguientes rubros:
 1. Ventas concesionario
 2. Legales
 3. Demos
 4. Multimarca
 5. Flotillas

Mes de Abril

Termina su contrato en Abril

100

Renueva su contrato en Abril

5

KPI de renovación de Abril

5%

Restricciones:

- No contarán como renovación ninguna terminación del mes en curso que sea renovada en otro mes ni anterior ni posterior
- La vigencia del beneficio de lealtad se respeta vista cliente aunque no cuente como renovación (-1 + 6 meses)
- No se contará como renovación si cambia de concesionaria y / o de marca

Comparativa Nuevo KPI 2018 - 2019



KPI

| | ENERO | | | FEBRERO | | | MARZO | | | ABRIL | | |
|-------------|--------------|---------------|-------|--------------|---------------|-------|--------------|---------------|-------|--------------|---------------|-------|
| | Renovaciones | Terminaciones | KPI | Renovaciones | Terminaciones | KPI | Renovaciones | Terminaciones | KPI | Renovaciones | Terminaciones | KPI |
| 2018 | 49 | 2854 | 1.70% | 47 | 2653 | 1.80% | 43 | 2616 | 1.60% | 62 | 2899 | 2.10% |
| 2019 | 11 | 853 | 1.30% | 58 | 3929 | 1.50% | 92 | 4077 | 2.30% | 84 | 4513 | 1.90% |

Concesionaria

Proceso



1 MES ANTES

| | | | | |
|----------|---|--|-------------------------------|--|
| Día 3 | ➔ | <ol style="list-style-type: none"> 1 Descarga tu base de datos 2 Enviar la base al Gte de Ventas | CRM / GSF | <ul style="list-style-type: none"> • Módulo CRM • Módulo GSF |
| Día 4 | ➔ | 3 Asignación de prospectos | Gte Ventas a Fuerza de Ventas | |
| Día 4-10 | ➔ | 4 ¡Empieza tu contacto! | CRM y Asesor de Ventas | Citas Hacer tomas atractivas |
| Día 11 | ➔ | 5 Validación el seguimiento | CRM y GSF | Clientes NO contactados ➔ Gte Ventas Gte Serv Financieros Gte General |
| Día 12 | ➔ | 6 Reasignación de clientes | Gte Ventas a Fuerza de Ventas | |
| Día 28 | ➔ | 7 Mide tus resultados | CRM y GSF | Solicitudes de crédito Activaciones= Renovación de contratos Clientes Perdidos |

Loyalty World 2019

KPI

VWFS te da FS Coins:

- Más sencillo y fácil de ganar
- Todos los contratos activos generan FS Coins*
- GSF de los puntos de apoyo ahora participan!!
- Campañas bimestrales para otorgar FS Coins extras!



- Más opciones de canje (Si Vale)
- FS Coins son canjeables a partir de la 6ta venta del año
- Facilidad para conocer tus FS coins generados
- Ganas por cada venta de tus asesores

*No aplica para demo, flotillas, ni ventas propias de la concesionaria.

*Los FS Coins son generados de acuerdo a la marca

Programa anterior VWFS

Contrato Credit VW/ SEAT = 400 kms

4 Contratos



1,566 kms



Nuevo Programa VWFS
Contrato VW = 10 FS Coins SIN Campaña

3 Contratos



32 FS Coins

12 Contratos

Audífonos Bose



4,877 kms



10 Contratos

Audífonos Bose



98 FS Coins

Programa anterior VWFS

Contrato Credit Audi =800 kms

38 contratos

Airpods



29,900 kms



Nuevo Programa VWFS
Contrato Audi = 20 FS Coins SIN Campaña

29 contratos

Airpods



598 FS Coins

48 contratos

Bicicleta 7 velocidades



38,767 kms



38 contratos

776 FS Coins





Nuevo Programa VWFS

Contrato Porsche = 100 FS Coins SIN Campaña

Consola Nintendo Switch

14 contratos



1,481 FS Coins

Pantalla 40" LED Smart TV

12 contratos



1,214 FS Coins

Mejor Práctica-Lealtad

Proceso de Renovaciones

VAQCSA Automóviles Queretanos SA de CV

Objetivos



Incrementar la lealtad del cliente.



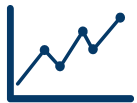
Lograr que el cliente se sienta bien atendido en todo momento y continúe viviendo una experiencia de diez.



Incrementar el volumen de tomas de autos usados.



Incrementar el volumen de ventas de autos nuevos.



Incrementar la rentabilidad de las diferentes áreas de negocio para la concesionaria.



Incrementar el volumen de contratos de servicios financieros.

Proceso de Renovaciones



Base de Datos



Contacto



Seguimiento



Cierre

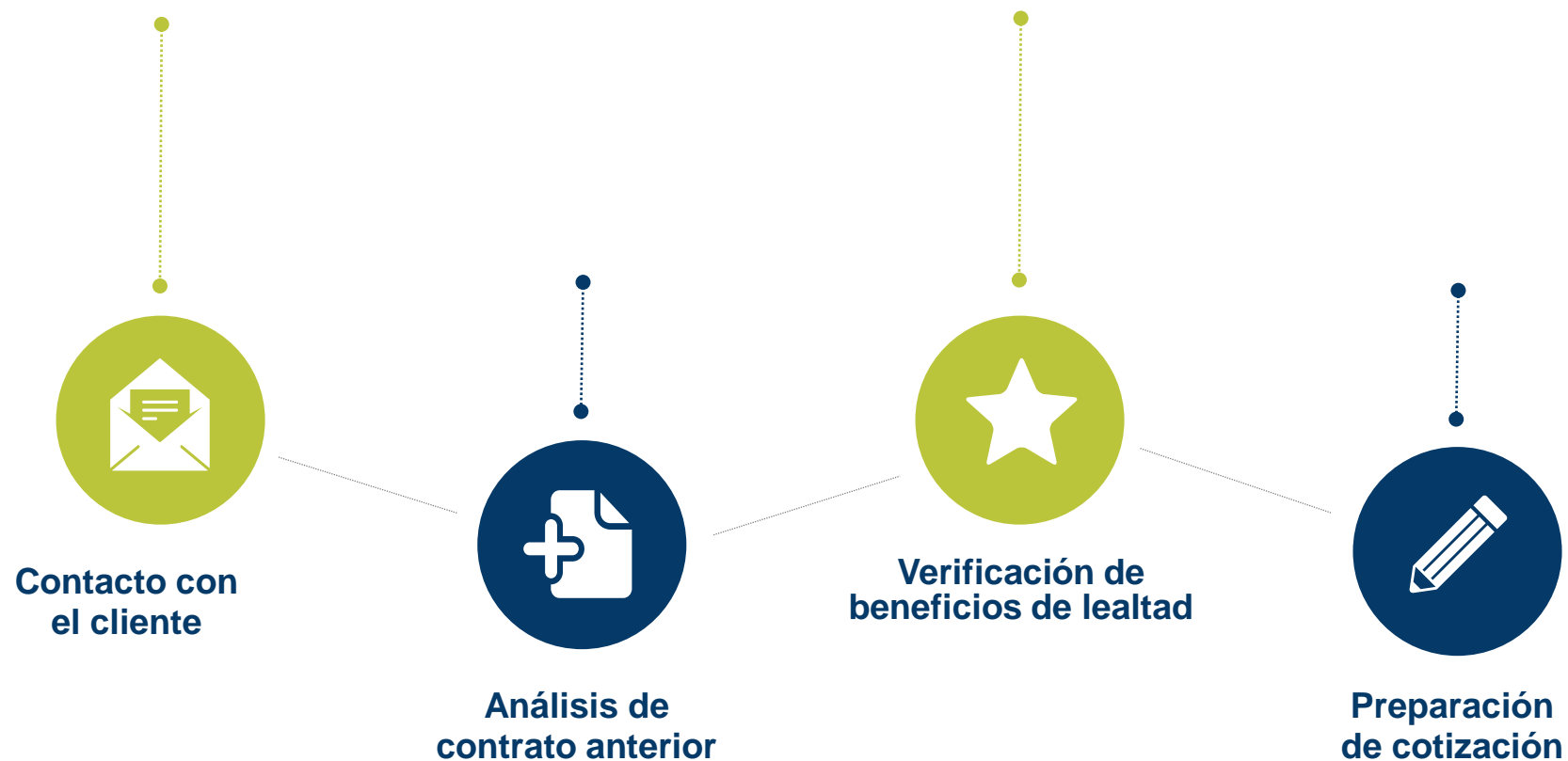
Proceso de Renovaciones

Base de datos



Proceso de Renovaciones

Contacto



Proceso de Renovaciones

Seguimiento



Proceso de Renovaciones

Cierre



Conclusión

De esta forma concluye el proceso de renovaciones de la forma que en **VAQCSA** lo hemos aplicado, teniendo como premisa básica que trabajamos con orientación al cliente, quien es el eje de este programa. Consideramos que es un importante área de oportunidad para continuar cultivando las relaciones a largo plazo con nuestros clientes.

Eficiencia

DSC

FS Online

Portal Postventa

e-Remarketing

Proceso Operaciones

Objetivo:



Ofrecer un canal para solucionar las dudas de los concesionarios que surgen de la operación del día a día.

Compromiso en tiempo de respuesta:



| Detalle | Tiempo de respuesta |
|--|---|
| Dudas de concesionario (Comunicados, oferta, solicitudes de material etc.) | 1 Hora |
| Solicitudes de información, tramites, planes o aclaraciones | Mismo día (Si el caso se recibe antes de las 3:00 p.m.) |

Principales Retos:



- Uso de la plataforma para temas de clientes.
- Seguir mandando correos electrónicos para recibir atención
- Tipificar de forma correctamente el tema de la duda.

DSC



Con tu número de ticket tienes la **SEGURIDAD** de que tu caso se recibió con éxito



Tipificación de tiempos de respuesta por temas.



Atención **PERSONALIZADA**



Plataforma digital fácil e **INTUITIVA** de usar



Pensada en **TUS** necesidades de operación



SOLUCIÓN a tus dudas y solicitudes de la operación de VWFS



¿Ya la usaste?



<https://dealersupport.secure.force.com/dsc/>

FS Online! El espacio personal para nuestros clientes

FS Online

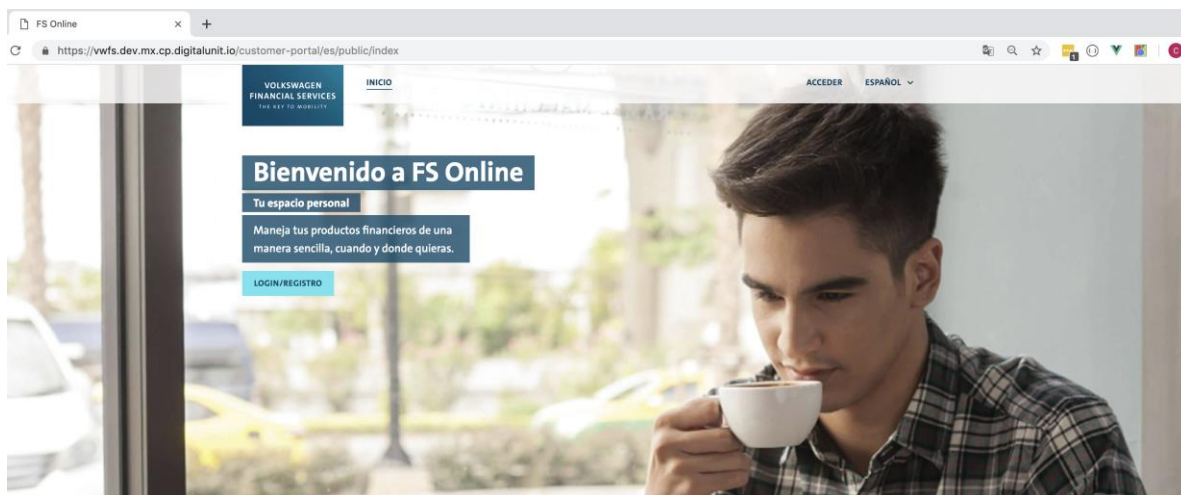
Solicitud de aclaraciones

Fecha, monto y saldo pendiente

Información de formas de pago

Acceso directo a portal de facturación y estados de cuenta

...



Dashboard

Nice to see you, Gabriela

VOLKSWAGEN CAMION

Credit 50772742

| Next due date | Next due amount | Outstanding balance |
|---------------|-----------------|---------------------|
| 08-05-2019 | \$24,173.38 | \$0.00 |

Vehicle Details

| | |
|-------|-------------------|
| Model | VOLKSWAGEN CAMION |
| VIN | 3MNZE82W3DD800271 |

Financial Details

VOLKSWAGEN CAMION

Credit 50779921

| Next due date | Next due amount | Outstanding balance |
|---------------|-----------------|---------------------|
| 16-04-2019 | \$19,720.19 | \$0.00 |



Frequently Asked Questions

We have put together the most common questions for you so that you will find the information that you are looking for.

[GO TO FAQ](#)



Para que nada te detenga

Te ofrecemos la posibilidad de financiar servicios extras para que tu vehículo esté en óptimas condiciones. Desde extender la garantía



A Tu Medida y sin comprobantes

Te ofrecemos la solución ideal para ponerte al volante de un auto, aún si por tu actividad laboral no cuentas con comprobantes

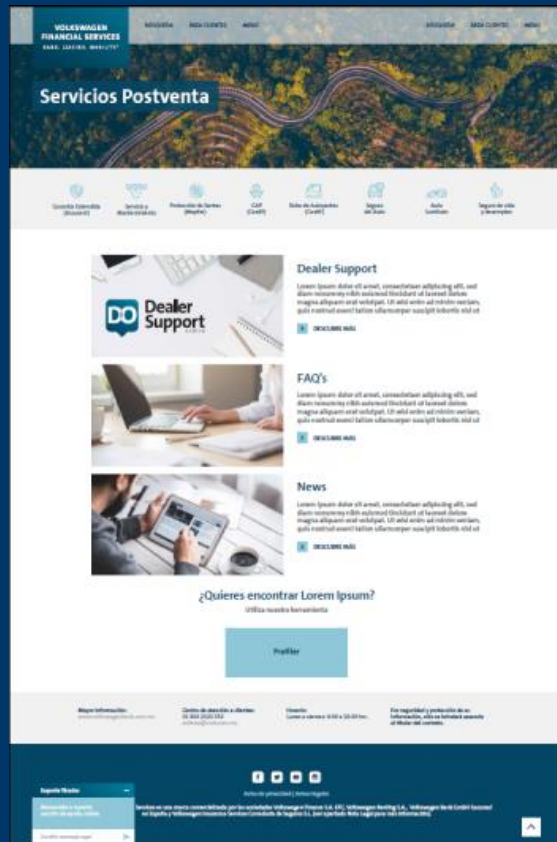
1er lanzamiento
JULIO 2019



FS Online



Portal Postventa



¿Qué buscamos?

- Centralizar los Productos Postventa
- Facilitar y optimizar el proceso de emisión
- Reducir tiempos
- Evitar re-trabajos



Portal Postventa

1

Canal de acceso

Punto de reunión para la información

Canal de emisión

Sola carga de datos para todos los productos



4Q 2019

Agilizar la generación y activación de los contratos

e-Remarketing

Objetivo

Puedan conocer los autos recuperados y sus condiciones

Puedan subir la información de autos en resguardo y valuación

Puedan adquirir los autos sin necesidad de desplazarse a la subasta



The screenshot shows the Volkswagen Financial Services e-Remarketing website. At the top left, there is a logo for "VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES THE WAY TO MOBILITY". Below it, the text "e-Remarketing" is displayed in a large font. Underneath, it says "Bienvenidos" and "En este sitio puede encontrar una gran variedad de autos usados para la venta". A "REGISTRO" button is visible. The main section is titled "Inventario de usados" and features a carousel of four car categories: "Autos compactos" (a red car), "Autos Deportivos" (a silver sports car), "Autos Familiares" (a blue family car), and "Camionetas" (a blue van).

e-Remarketing

Registro e-Remarketing

e-Remarketing es una plataforma para usuarios dedicados a la compraventa de autos

Para continuar con el registro es necesario ingresar información que valide tu giro en el negocio de compraventa de autos.

Si, Me dedico a la compraventa de autos y quiero registrarme en e-Remarketing*

¿Eres comprador independiente o un concesionario?

Concesionario Comprador independiente

1 Inicio de registro 2 Tipo de comprador 3 Información de registro 4 Confirmación

Seleccione el tipo de registro ante el SAT y adjunte la documentación requerida.

Registrarse para tener acceso a los autos

Portafolio de Remarketing

Unidades listas para subasta

| | | |
|--|--|---|
| | | |
| Venta Confinada 1.6 16V Año Modelo: 2018 Contrato: \$1946299 | 2018 Volkswagen Golf GTI 2 Año Modelo: 2018 KM: 21,208 Contrato: \$1946299 | 2018 Volkswagen Touareg Confinada Año Modelo: 2018 KM: 12,106 Contrato: \$1946299 |

Filtro de búsqueda para vehículos del portafolio:

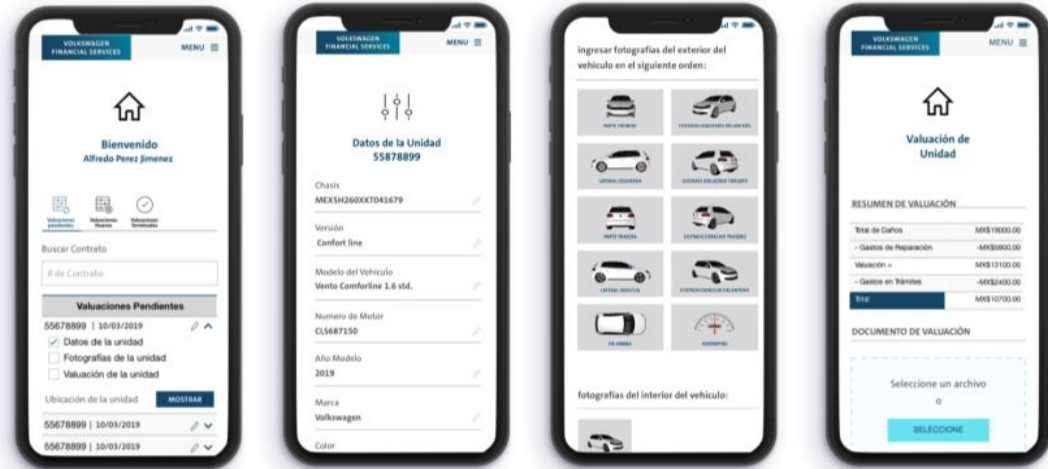
| | | | |
|---|--|----------------|---|
| Marca: Volkswagen | Tipo de vehículo: Subcompacto tipo de auto | Año: 2018 | Modelo de: (Unidades por disponibilidad) |
| Por contrato: Ingresar número de contrato | Estado: Nuevo | Ciudad: Mexico | Búsqueda General: Buscar por disponibilidad general |

ACCIÓN NUEVO FILTRO REPORTE GENERAL LIMPIAR FILTROS FLECHA

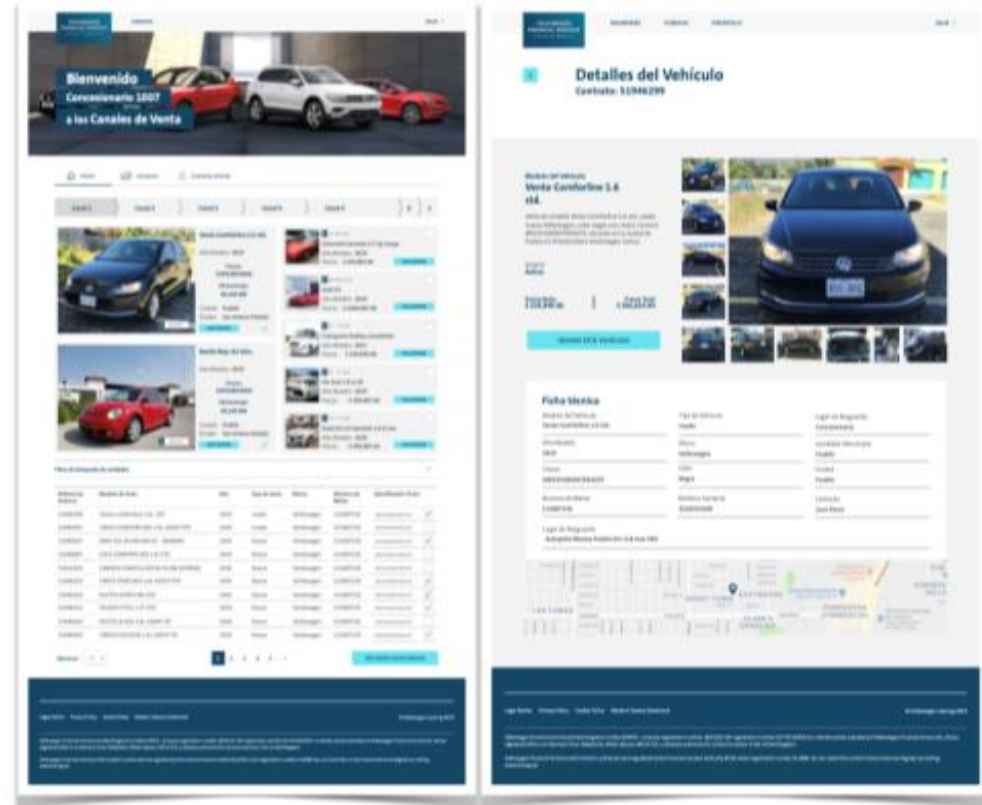
Herramientas del administrador: PONER EN SUBASTA DEJAR SIN SELECCIONAR EDITAR SELECCIONES VINCULAR LINKS

Identificar los autos recuperados de sus clientes y ser primera opción

e-Remarketing



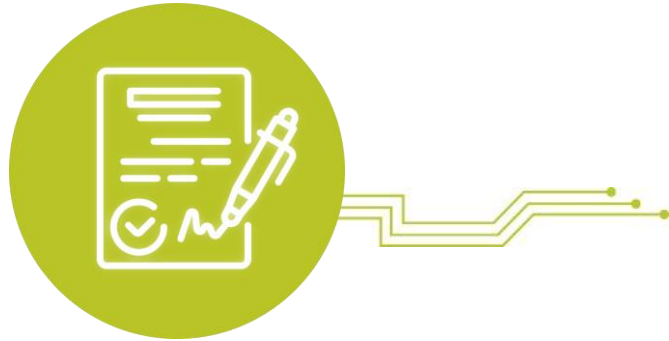
Web App para el Valuador
con actualización inmediata



Oportunidad de compra
en todo momento

Proceso Operaciones

1



Ingresar la solicitud

2



Digitalizar los documentos y
revisarlos

3



Generar y
activar el contrato

Proceso Operaciones

Seguimiento de status por solicitante

Avance de proceso por solicitud

DUCATI Ducati Financial Services
Bank. Leasing. Mobility.*

ADMINISTRADOR ADMINISTRADOR

Buscar Nueva Solicitud

Empresa: VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES Producto: CREDIT Tipo de Persona: FISICA ASALARIADA

| SOLICITUD | AGENCIA | ASESOR | CLIENTE | STATUS DE CREDITO | TAREA ACTUAL | INFORMACIÓN | PRE | CAL | VAL | FOR |
|-----------|-------------------------|---------------|-------------------------|-------------------|-------------------------|-------------|---|-----|---|---|
| 1 | DE LA GRANGE MOTO AR... | ADMINISTRADOR | MANUEL ABRAHAM URIBE... | CONTRATO GENERADO | DIGITALIZAR CONTRATO | | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div> | | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #90EE90;"></div> | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #FFFF00;"></div> |
| 2 | DE LA GRANGE MOTO AR... | ADMINISTRADOR | MANUEL ABRAHAM URIBE... | VIABLE | IMPRESIÓN DE DOCUMEN... | | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #FFFF00;"></div> | | | |
| 3 | DE LA GRANGE MOTO AR... | ADMINISTRADOR | MANUEL URIBE TORRES | VIABLE | IMPRESIÓN DE DOCUMEN... | | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #FFFF00;"></div> | | | |
| 5 | DE LA GRANGE MOTO AR... | ADMINISTRADOR | MANUEL URIBE TORRES | VIABLE | IMPRESIÓN DE DOCUMEN... | | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #FFFF00;"></div> | | | |
| 6 | DE LA GRANGE MOTO AR... | ADMINISTRADOR | MANUEL ABRAHAM URIBE... | VIABLE | IMPRESIÓN DE DOCUMEN... | | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #FFFF00;"></div> | | | |
| 7 | DE LA GRANGE MOTO AR... | ADMINISTRADOR | MANUEL ABRAHAM URIBE... | VIABLE | IMPRESIÓN DE DOCUMEN... | | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #FFFF00;"></div> | | | |
| 14 | DE LA GRANGE MOTO AR... | ADMINISTRADOR | Adina Mercedes Basti... | VIABLE | SOLICITAR INE | | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #FFFF00;"></div> | | | |
| 15 | DE LA GRANGE MOTO AR... | ADMINISTRADOR | RICARDO LOPEZ BARAJA... | VIABLE | SOLICITAR INE | | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #FFFF00;"></div> | | | |
| 17 | DE LA GRANGE MOTO AR... | ADMINISTRADOR | Adina Mercedes Basti... | VIABLE | IMPRESIÓN DE DOCUMEN... | | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #FFFF00;"></div> | | | |
| 18 | DE LA GRANGE MOTO AR... | ADMINISTRADOR | Johann Niklaus SCHNE... | VIABLE | IMPRESIÓN DE DOCUMEN... | | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #FFFF00;"></div> | | | |

Número de página 1

Tarea En proceso Tarea Concluida Solicitud Cancelada o Rechazada Solicitud Activada

Proceso Operaciones



Ducati Financial Services

Bank. Leasing. Mobility.*

- Seguridad
- Catalogos
- Configuracion
- Operacion
- Caja de Notas
- Cotizador
- Salir

DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA PREVALIDACIÓN

Solicitud:
Status Credito:

48
VIABLE

Credito:
Status Documentos:

ADMINISTRADOR
CRISTINA MERCEDES LAURA AGUIAR GONZALEZ
POR SOLICITAR

Digitalización de documentos para pre-validación

Tipo de documento y nombre

Seguimiento por documento

DOCUMENTOS

| idDocumento | Nombre del Documento | Tipo | Entregado | Upload |
|-------------|---|-------------|-------------------------------------|-----------------------|
| 73 | <u>AUTORIZACION CONSULTA BURJO DE CREDITO SOLICITANTE</u> | OBLIGATORIO | <input checked="" type="checkbox"/> | Selecciona Archivo... |
| 151 | <u>COMPROBANTE DE RFC</u> | OBLIGATORIO | <input checked="" type="checkbox"/> | Selecciona Archivo... |
| 3 | <u>CURP</u> | OBLIGATORIO | <input checked="" type="checkbox"/> | Selecciona Archivo... |
| 90 | <u>IDENTIFICACION OFICIAL SOLICITANTE</u> | OBLIGATORIO | <input checked="" type="checkbox"/> | Documento entregado |
| 1 | <u>SOLICITUD DE CREDITO</u> | OBLIGATORIO | <input checked="" type="checkbox"/> | Selecciona Archivo... |
| 138 | <u>CUESTIONARIO COMPLEMENTARIO</u> | OPCIONAL | <input checked="" type="checkbox"/> | Selecciona Archivo... |
| 137 | <u>CUESTIONARIO PERSONA RELACIONADA</u> | OPCIONAL | <input checked="" type="checkbox"/> | Selecciona Archivo... |
| 139 | DOMICILIO EXTRANJERO | OPCIONAL | <input type="checkbox"/> | Selecciona Archivo... |
| 153 | FORMA MIGRATORIA | OPCIONAL | <input type="checkbox"/> | Selecciona Archivo... |
| 141 | RFC | OPCIONAL | <input type="checkbox"/> | Selecciona Archivo... |

Proceso Operaciones

Validación de información en pantalla (solicitud vs documentos)



- Seguridad
- Catalogos
- Configuracion
- Operacion
- Caja de Notas
- Cotizador
- Salir

VALIDACION DATOS SOLICITUD VS DOCUMENTO

Visualizar documento: COMPROBANTE DE EFC

Información de la Solicitud

Folio: 336
Business Partner #: 5287700
Tipo de Crédito: CREDIT

Datos del Cliente

Primer Nombre: BULMARO
Segundo Nombre:
Apellido Paterno: SANCHEZ
Apellido Materno: GALLEGOS
RFC: SA06690228
Homoclave: AHO
Teléfono Particular:
Teléfono Móvil: 012223889978
Fecha de Nacimiento: 28/02/1986
Edad: 33
Correo Electrónico: borino@bank.com
Fecha de Pago: 1 DEL MES
Dirección Calle: 1871 manual
Número Ext: 11
Código Postal: 72800
Colonia: SAN FRANCISCO

| Nombre del Documento | Validado | Rechazado |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|
| COMPROBANTE DE REC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Constancia de Situación Fiscal

Región Federal de Contribuyentes

Lugar y Fecha de Emisión: CENTRO, TABASCO A 03 DE AGOSTO DE 2015

| Datos de Identificación del Contribuyente: | | |
|--|-------------------------|----|
| RFC: | DI | SA |
| CURP: | C | 38 |
| Nombre (s): | DI | A |
| Primer Apellido: | DI | Z |
| Segundo Apellido: | F | 3 |
| Fecha Inicio de operaciones: | 01 DE DICIEMBRE DE 2004 | |

Regresar Procesar Cancelar Solicitud

**Seguimos trabajando
para ser más eficientes
y ofrecerles mejor
servicio**

¡Gracias!