



Battinver

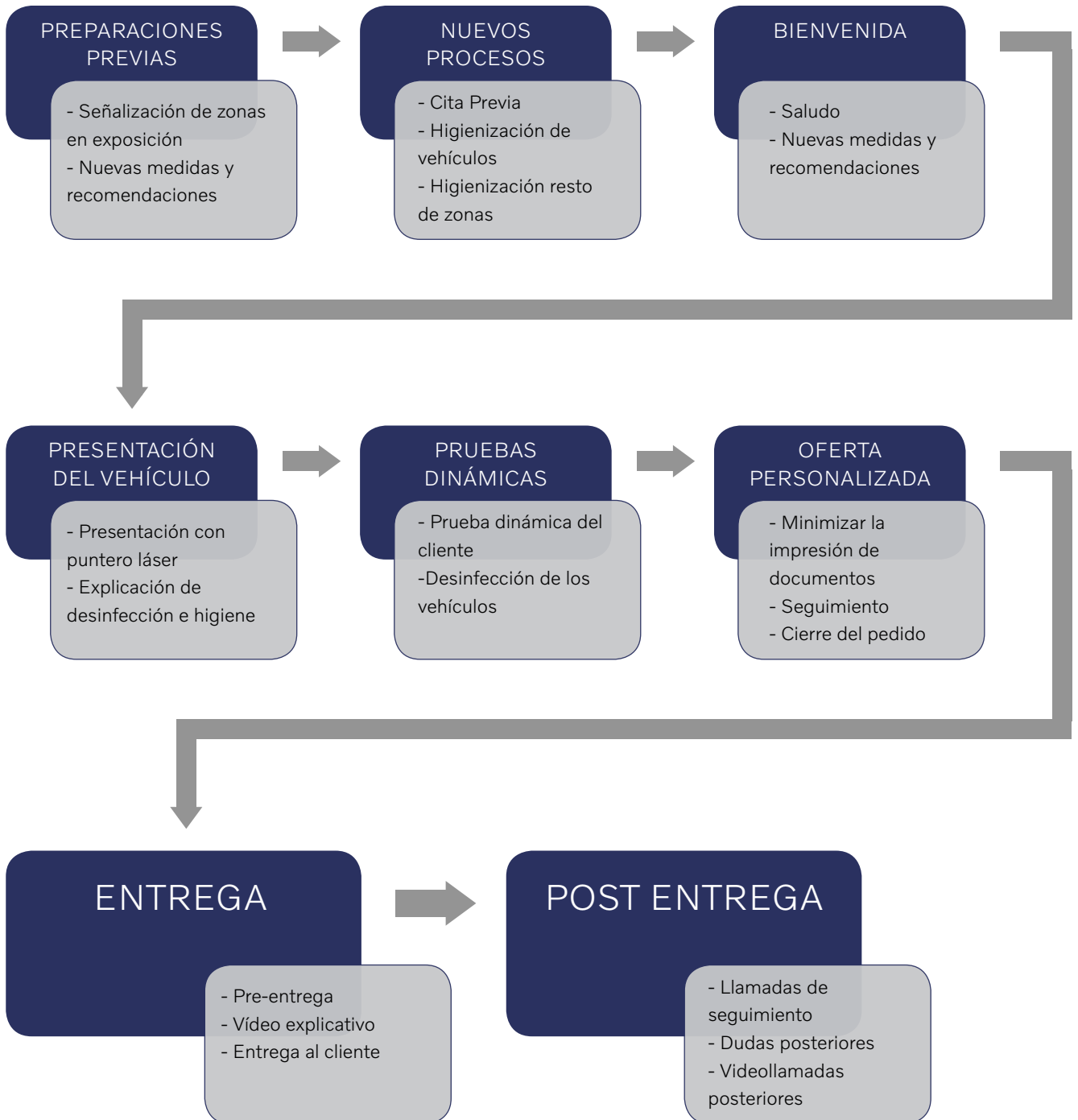
NUEVO PROCESO DE VENTAS Y ENTREGAS POST-COVID



Mayo 2020



ÍNDICE DEL PROCESO





PREPARACIONES PREVIAS



EXPOSICIÓN

Fuera de la exposición.

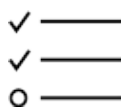
Información de protocolos de higiene:



NUEVOS PROCESOS ONLINE Y DIGITAL



Battinver Online



Oferta personalizada



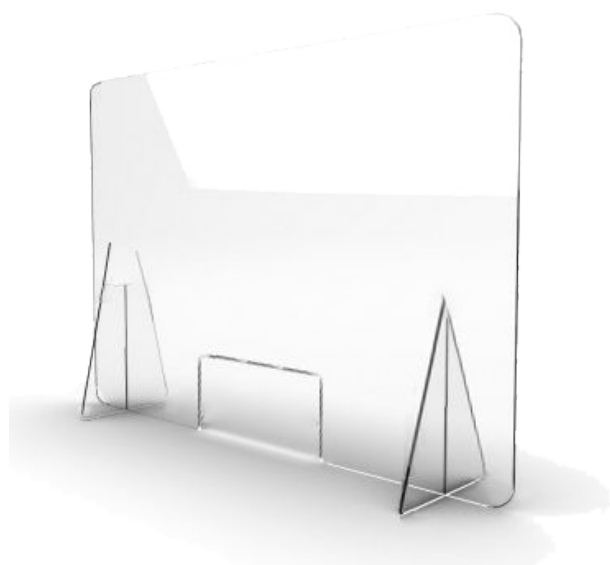
Atención telefónica



Pruebas dinámicas

Dentro de la exposición.

- ◇ Dispensadores de productos sanitarios en todos nuestros centros.
 - Dispensador de guantes.
 - Dispensador de mascarillas.
 - Dispensador de gel hidroalcohólico.
- ◇ Señalización en la zona de espera y vinilo de información de medidas de seguridad.
- ◇ Liberación de espacio en las exposiciones disminuyendo la cantidad de vehículos expuestos y su delimitación de espacios.
- ◇ Etiqueta de higienizado en los vehículos.
- ◇ Mamparas protectoras en los mostradores de recepción.
- ◇ Eliminación de materiales susceptibles de uso colectivo (prensa, revistas, catálogos).





PUESTO DE ASESOR DE VENTAS

- ◇ Kit de higiene en cada puesto comercial.
- ◇ Pantalla doble por puesto.
- ◇ Puntero para indicar al cliente.
- ◇ Delimitación de los espacios entre cliente y asesor comercial, respetando la distancia de seguridad.
- ◇ Se elimina una silla de confidente con nueva colocación de personas, enfrentados en diagonal.





PERSONAL DEL CONCESIONARIO

- ◇ Antes de entrar en el lugar de trabajo, se controla la temperatura a todo el personal.
- ◇ Es obligatoria la limpieza de manos y colocación de guantes de látex.
- ◇ Es obligatorio el uso de mascarilla de protección para todo el personal de Battinver. Se coloca sin tocar el filtro con la mano, únicamente con las gomas.
- ◇ Todos los objetos personales (abrigos, mochilas, bolsos, maletines) se ubican en una zona separada no utilizada por los clientes.



NUEVOS PROCESOS



CITA PREVIA

- ◇ Con el objetivo de ofrecer la máxima seguridad higiénica tanto para el cliente como para el personal de Battinver, damos prioridad de cita previa para la visita a nuestras instalaciones.
- ◇ Se han incluido en la Web todas las facilidades posibles vía online (teléfono, videollamada, chat).
- ◇ La Web también incluye un mensaje de información relativo a la seguridad que ofrecemos en todas nuestras áreas.
- ◇ Cuando contacte un cliente y solicite una cita previa, se le explica el proceso a seguir y se planifica su cita de acuerdo con el planning del concesionario.
- ◇ Es importante recalcar la importancia de tener el menor contacto físico posible y la recomendación al cliente de no acudir a la cita con acompañantes, especialmente si son niños.
- ◇ Recomendamos la previa configuración del vehículo de su interés en la Web; de esta forma, en su visita podemos mostrarle el modelo higienizado.





HIGIENIZACIÓN DE LA EXPOSICIÓN

- ◇ Al finalizar la visita de cada cliente, toda la zona del asesor comercial se higieniza, con especial atención a la mesa. La mesa está libre de objetos, así el proceso de limpieza se realiza de forma rápida y eficaz.
- ◇ Todos los objetos de la sala de espera que son susceptibles de contacto, se higienizan tras la utilización de cada cliente.
- ◇ Todos los vehículos de la exposición se higienizan tras la visita de cada cliente.





DESINFECCIÓN DE VEHÍCULOS

◇ El personal responsable de la desinfección desinfecta los vehículos con un generador de ozono homologado durante 4 minutos + más 1 minuto de ventilación, según instrucciones del fabricante.

◇ Siguiendo las indicaciones de la SPJ 1000347, se desinfectan las siguientes zonas:

- Manetas y tiradores de puertas.
- Embellecedor de los marcos B y C.



◇ Posteriormente se coloca la etiqueta de Certificado de desinfección.

◇ Una vez realizados todos estos pasos, el vehículo ya está preparado. Este proceso se utilizará para los vehículos de exposición, en los vehículos que entregamos al cliente para realizar una prueba dinámica y en todos los VO que se van a tasar.



BIENVENIDA



PROCEDIMIENTO

◇ Cuando llega el cliente para su visita, el asesor comercial acude a darle la bienvenida hasta el mueble dispensador de productos sanitarios.

◇ En el mueble dispensador se le ofrece el material sanitario. Se le obliga a protegerse con unos guantes (aunque ya lleve los suyos) y una mascarilla (en caso de que no la lleve). También se le invita a lavarse las manos con gel hidroalcohólico.



◇ A continuación el asesor explica al cliente las medidas y protocolos que Battinver está llevando a cabo y le informa de la zona donde será atendido.

◇ Si ha concertado cita previa y no hay aforo completo, el asesor le llevará a la zona donde será atendido y permanecerá en la zona delimitada sin invadir el espacio de trabajo del asesor comercial.

◇ Si acude sin cita previa y no hay aforo completo, le atenderá cualquier asesor libre de trabajo. Si están todos ocupados se le acompañará a la zona de espera.

◇ En caso de aforo completo y sin cita previa, se le indicará el tiempo aproximado de espera mientras le explicamos el proceso de seguridad.

◇ En el intercambio de datos se evitan las tarjetas de visita.

PRESENTACIÓN DEL VEHÍCULO



PROCEDIMIENTO

- ◇ Procedemos a la explicación de cómo se va a llevar a cabo la presentación del vehículo, manteniendo siempre la distancia de 2 metros entre personas.
- ◇ En la exposición, los vehículos permanecen cerrados para garantizar su higienización. Además, a estar higienizados, todos disponen de su correspondiente señalización visible.
- ◇ El asesor comercial nunca toca el vehículo durante la demostración y en ningún caso acompaña al cliente al interior del vehículo.
- ◇ En la mesa del asesor comercial reforzamos la presentación con vídeos demostrativos de las principales funcionalidades del vehículo.
- ◇ Nos ayudamos de un puntero láser para enfatizar los contenidos y resolver todas las dudas del cliente.
- ◇ Al finalizar la presentación, el asesor de ventas cierra el vehículo y se asegura de quitar la señalización de higienizado.
- ◇ A continuación, el personal responsable de higienización procede a la limpieza exterior e interior del vehículo.



PRUEBAS DINÁMICAS



PROCEDIMIENTO

- ◇ Las pruebas dinámicas siempre se realizan sin el acompañamiento del asesor comercial.
- ◇ Antes de la prueba se le explica al cliente el procedimiento implementado para garantizar la seguridad higiénica.
- ◇ En cuanto a la higienización del vehículo, siempre que se puede y si el tiempo lo permite procuramos hacerla en presencia del cliente.
- ◇ Para garantizar la higienización, los vehículos permanecen cerrados y disponen de señalización de desinfección visible. Llegado el momento, el asesor saca la llave de su bolsa transparente desechable, se la entrega al cliente y le acompaña hasta el vehículo.



- ◇ La autorización de prueba la proporcionamos de forma digital e impresa.
- ◇ En caso de realizarse la prueba acompañado del asesor se porta un documento con la declaración de ambos y la solicitud de deseo del cliente de ser acompañado.
- ◇ Posibilidad de programar el navegador con varios recorridos.
- ◇ Tras la prueba, el responsable de desinfección procederá a la limpieza del vehículo.

OFERTA COMERCIAL



PROCEDIMIENTO

- ◇ En todo momento se mantiene la distancia de seguridad con el cliente.
- ◇ Minimizamos el número de impresiones para evitar al máximo el contacto ofreciendo el envío de los documentos de forma digital.
- ◇ Para avanzar en el proceso comercial, ofrecemos realizar el seguimiento de la oferta tratando de evitar un nuevo paso por las instalaciones.
- ◇ Para la firma del contrato, en su caso, disponemos de bolígrafos de cortesía que el cliente se llevará después de utilizarlo.



ENTREGA DEL VEHÍCULO



GESTIÓN TELEFÓNICA DE LA CITA

- ◇ En la llamada al cliente explicamos las principales medidas que hemos incorporado para prevenir el COVID-19.
- ◇ Le recordamos la importancia de ver el vídeo de entrega que previamente hemos enviado para disipar las dudas y facilitar la entrega física.
- ◇ Antes de la recogida le invitamos a preparar su smartphone con la APP Volvo On Call, hacemos un resumen de la agenda de la visita y acordamos el día y la hora de la entrega.



ENTREGA DEL VEHÍCULO



ENTREGA FÍSICA AL CLIENTE VN Y VO

- ◇ Recibimos al cliente y le invitamos a ponerse guantes, mascarillas y gel, siempre manteniendo la distancia de 2 metros.
- ◇ Previamente a la entrega, todos nuestros vehículos han sido higienizados con generador de ozono y han sido limpiados en todos sus puntos delicados del exterior.
- ◇ En presencia del cliente, mientras explicamos los pasos a seguir quitamos los plásticos y protecciones.



Si el cliente requiere explicación.

- ◇ Mostramos los puntos del interior con un puntero láser.
- ◇ Preguntamos dudas y resolvemos.
- ◇ Entregamos la documentación enfundada en plástico y con etiqueta de higienizado.

Si el cliente no requiere más explicación que el vídeo.

- ◇ Preguntamos dudas y resolvemos.
- ◇ Entregamos la documentación enfundada en plástico y con etiqueta de higienizado.

ENTREGA DEL VEHÍCULO



TASACIÓN DEL VEHÍCULO A CAMBIO

- ◇ El cliente deja su vehículo en la zona habilitada para ello.
- ◇ Invitamos al cliente a ponerse guantes, mascarillas y gel, siempre manteniendo la distancia de 2 metros.
- ◇ Procedemos a la desinfección, según procedimiento estándar.
- ◇ Después se efectúa la tasación del vehículo por parte del responsable de VO.
- ◇ En caso de que el cliente se lleve de nuevo el vehículo, procedemos a desinfectarlo antes de entregárselo.
- ◇ Siempre que se pueda, damos la tasación en forma digital.



POST ENTREGA

- ◇ En la llamada posterior a la entrega incluimos un pequeño repaso y ofrecemos resolver cualquier duda.
- ◇ Procuramos que el contacto sea a través de videollamada para facilitar la resolución de dudas.

Tu seguridad es nuestra prioridad



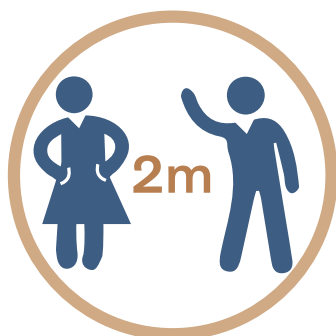
Higienizamos y desinfectamos con Ozono todos nuestros coches



Atendemos a nuestros clientes solo con cita previa para garantizar unas condiciones óptimas



Todas las pruebas dinámicas son seguras y unipersonales en vehículos totalmente higienizados



Mantenemos la distancia mínima de seguridad de 2m entre personas



Llevamos guantes y mascarillas de uso obligatorio, y si algún cliente lo necesita, se lo facilitamos