

Decálogo Certificación R-Max

General Motors - OPEL

Con carácter anual, un consultor interno de la marca, comprueba los procesos del **concesionario Opel R-Max**, y certifica que son seguidos y aplicados, tal y como G.M. recomienda.

- 1** Procesos internos de taller para asegurar la **Calidad** de las reparaciones, doble chequeo de las intervenciones.
- 2** Uso del tarifario de **mano de obra y Tarifa de recambios Oficial** de la marca. Uso de herramienta oficial para presupuestos de intervenciones en vehículos **Opel**.
- 3** Llamada y seguimiento de la **Satisfacción del Cliente** tras cada reparación. Proceso ágil para solucionar posibles reclamaciones (una sola pregunta, ¿Está usted satisfecho...?).
- 4** Análisis anual de la competencia de talleres de la zona para asegurar un **Precio Competitivo**.
- 5** Cumplimiento del calendario de **Formación OPEL**, en producto y tecnología para cada trabajador del concesionario (Técnicos, Asesores de Servicio, Recambistas...).
- 6** Proceso interno para aviso de clientes en casos de **Recordatorio de revisión anual**, ITV, campañas de marca, ofertas especiales para modelo/motor...
- 7** Proceso de **Recepción Directa del Vehículo**, elevando el coche y revisándolo con el cliente junto a un Asesor Técnico cualificado, indicando los aspectos más destacables, **Atención de Calidad**.
- 8** Proceso de **Cita Previa** para garantizar recepción y entrega del vehículo según las necesidades del cliente.
- 9** Procesos internos de **Organización de Taller** para asegurar la entrega del vehículo en el plazo acordado con el cliente.
- 10** Uso de **Recambios Originales** de la marca en todas las intervenciones, asegurando el mayor estándar de calidad de reparación posible.

Fdo.



Director Posventa GM



Coordinador Profesionalización GM