



Proyecto Formación Específica



Presentación:

Desde 1989 Extremaña de Camiones está prestando servicio en Extremadura. Nace como taller de Servicio Oficial de la marca Renault Vehículo Industriales y dos años más tarde inauguramos nuestras primeras instalaciones en Mérida pasando a ser distribuidor oficial para la provincia de Badajoz. Nuestra fuerza siempre ha estado en el trabajo constante, por lo que conseguimos ampliar la **distribución Renault V.I. a toda Extremadura** -instalándonos en Cáceres y Badajoz-. En la actualidad "somos de las concesiones referentes de Renault Trucks en España".

La evolución creciente y positiva vienen garantizadas por la simbiosis de tres factores: **Compromiso de servicio ético comercial:** basada en una confianza mutua institución-cliente en el trato diario. **Una política responsable laboral, formativa, de gestión de calidad integral, y de ventas,** teniendo presente que nuestro equipo humano es la mejor garantía para con nuestros clientes. **Prestación de Servicio total:** trabajo e inversión para el acercamiento global al cliente realizando un gran esfuerzo de modernización y actualización tecnológica.

Desde el principio, Extremaña de Camiones, ha forjado su futuro con profesionalidad y optimismo. Nuestro afán de trabajo por ampliar la actividad y servicio en Extremadura ha hecho que nos adaptemos a los nuevos tiempos consiguiendo prestar servicios para las marcas **Manitou** y **Liebherr** desde 2010.

Hoy todos nuestros talleres, servicio de recambios, departamento de vehículos nuevos y usados están equipados con una innovadora tecnología a favor de asesores debidamente capacitados convirtiendo nuestras instalaciones en un modelo en la comunidad extremeña.

El único fin: "garantizar, con nuestro esfuerzo y buen hacer, la satisfacción de nuestros clientes".

Marcas Representadas:



LIEBHERR



Landini

SIEMENS VDO



Objetivo del proyecto:

- Apoyar a los jóvenes en la inserción laboral.
- Cualificación específica en la tecnología de:
 - Vehículo Industrial.
 - Máquina Telescópica.
 - Tractores.
- Cultura de la empresa desde sus inicios.
- Formar una cantera de personal.

Puestos de trabajos:

- **Coordinador Posventa.**

Participar en las reuniones semanales con los Jefes de Taller y de Recambios.

Ejecutar y hacer seguimiento de las campañas comerciales de posventa.

Elaborar planes de acción con el equipo directo (Jefe de Taller, Jefe de Recambios, Recepción y Comercial Posventa), y su seguimiento.

Planificar los recursos necesarios (por ejemplo, personal) y asegurar que los responsables hacen el adecuado seguimiento de su disponibilidad.

Hacer seguimiento de la actividad, planes de acción y resultados del área (cumplimiento de objetivos de Posventa).

Seguir de cerca la evolución de los clientes más importantes de Posventa.

Revisar el seguimiento diario de los indicadores claves en taller y recambios y coordinar el funcionamiento de los Dptos. de Taller, Recambios y Ventas para asegurar el mejor servicio al cliente en todo momento.

Evaluar a su equipo directo y diseñar el plan de desarrollo del equipo gestor de Posventa.

Diseñar, junto a su equipo directo, los planes de desarrollo de sus equipo.

Diseñar planes de incentivos para los equipos de posventa.

Puestos de trabajos:

- Asesor de Servicios – Recepcionista.

Atención telefónica. Coordinación Jefe Taller y Cliente.

Presupuestos. Facturación de taller.

Cierre de las Ordenes de Reparación en Garantías y seguimiento.

Gestionar las órdenes de reparación del taller (apertura, cierre, etc.)

Hacer seguimiento de las reparaciones y contactar con el cliente.

Recopilar datos de los clientes y darles de alta en DMS (emails, teléfonos, etc.)

Informar al Comercial de incidencias que puedan surgir con sus clientes.

Coordinar facturación e informes con el Dpto. Administrativo-Financiero.

Solicitar la apertura de crédito para los nuevos clientes de taller.

Entrega y cobro de cheques de las campañas de marketing.

Control de la realización del check-list de las reparaciones.

Control de tiempos invertidos y asignados en la reparación.

Preparación de ofertas e introducir forfaits en el sistema.

Puestos de trabajos:

- Electromecánico – E.D.R.

Especialista en diagnóstico y reparación (EDR).

Operario con la máxima preparación y cualificación de la organización con un año de formación específica en la marca de mecánica, electricidad y electrónica.

Hacer seguimiento de la formación al equipo de taller.

Analizar resultados de las encuestas (calidad, servicio y atención al cliente).

Atender reclamaciones de clientes y darles la oportuna tramitación.

Hacer seguimiento de las órdenes de reparación abiertas/sin facturar de mayor duración.

Realizar consultas a los Delgados Técnicos de la marca en nombre de todo el equipo de taller.

Analizar resultados de la venta de aceites e informar al Responsable de Posventa.

Contactar con clientes importantes inactivos y con nuevos clientes que ofrezcan potencial para taller (captación) junto con Comercial de Posventa.

Estar presente en las entregas de VN de grandes clientes o clientes estratégicos para ofrecer servicios de taller.

Atender llamadas de clientes y visitas de clientes habituales.

Puestos de trabajos:

- **Asesor Comercial – Recambios.**

Vender recambios, ofertas especiales, promociones, campañas,...

Realización de ofertas de “lotes” según política comercial de recambios.

Analizar el rendimiento y promover las acciones de desarrollo oportunas.

Definir la estrategia de venta de los recambios a los clientes más importantes.

Liderar las gestiones comerciales de recambios con los R2s y clientes.

Revisar y analizar los KPIs de Recambios.

Planificar la estacionalidad de la demanda de recambios y determinar la política de aprovisionamiento(volumen, rotación, etc.)

Hacer seguimiento y dimensionar adecuadamente el stock (obsoletos, “muertos”, urgencias)

Puestos de trabajos:

- Asesor Comercial – VN y VO.

Vender Camiones, Manipuladores Telescópicos y Tractores Nuevos o Usados.
Colaborar con el Gerente para planificar la gestión comercial y fidelización de los clientes.
Configurar las ofertas y negociar las condiciones finales con los clientes.
Hacer un seguimiento de la actividad diaria de los comerciales más importante: visitas planificadas importantes, acciones comerciales “calientes”, ofertas, pedidos, etc.
Analizar el potencial de la zona (tipología de clientes, competencia, tendencias y oportunidades) así como el de la cartera de clientes (renovaciones, inactivos), para poder ayudar al Gerente a hacer un diagnóstico de situación (DAFO).
Diseñar, junto con el Gerente de la concesión, la política comercial de la empresa: análisis y segmentación de los clientes, fidelización y nueva captación de clientes, cartera de soluciones a ofrecer (usados, alquileres, carrocería, financiación, contratos de mantenimiento, etc.), política de descuentos, campañas, modelo de incentivos comerciales, “cultura” comercial de la empresa, etc.
Liderar las acciones comerciales con los clientes la zona del concesionario, en coordinación con el Gerente y el GOC.



Instalaciones Malpartida de Cáceres
Parcela de 9.000 m²
Nave 3.000 m²



Instalaciones Badajoz
Parcela de 13.000 m²
Nave 1.500 m²





Instalaciones Mérida
Parcela de 10.000 m²
Nave 3.500 m²





Agradecemos la atención prestada, esperamos sea de su interés.

¡Muchas Gracias!

Persona de Contacto:

Daniel Jesús López Ortiz
daniel@extremenadecamiones.es

Móvil: 650 07 12 20

www.extremenadecamiones.es