

## PUBLIRREPORTAJE

# DIVECOMPROMISOS: LA APUESTA DE DIVEMOTOR POR LA EXCELENCIA EN ATENCIÓN A SUS CLIENTES.

En el entorno actual, los clientes son cada vez más exigentes y esperan que se cumplan los compromisos asumidos con ellos; solo de esa forma es posible obtener y mantener su preferencia.

peruana: **LOS DIVECOMPROMISOS.** Este modelo de gestión, pionero en el Perú, busca instaurar una cultura de cumplimiento de compromisos con los clientes. Esto implica la implementación de prácticas de coordinación e indicadores que



Compromisos implementado por Divemotor comprende un trabajo exhaustivo de entrenamiento y coaching a todo el personal de la compañía.

Este se desarrolló a través de una consultoría externa y un arduo

pactados, disponibilidad de repuestos y entrega de vehículos nuevos; las cuales deben ser cumplidas a cabalidad por las áreas de venta y post venta, de lo contrario se le dará al cliente un beneficio económico (cheque) para compras de



Conscientes de ello Divemotor, representante en el país de Mercedes-Benz, Jeep, Dodge, Fiat y RAM, camiones Mercedes-Benz y Freightliner, viene implementando una estrategia de negocio orientada a fortalecer sus negocios de Venta y Servicio Post Venta, de la mano de un modelo de gestión nunca antes utilizado en la industria automotriz

permitirán medir el cumplimiento de los compromisos, lo que requiere el involucramiento de todos los colaboradores de la empresa, siendo capacitados constantemente y definiéndose, junto a ellos, objetivos claros y nuevos procesos que se reflejen en una mejor atención hacia los clientes.

El modelo de Gestión por

trabajo que ha tomado mas de un año.

Con ello se busca la excelencia y el cumplimiento eficaz de todos los procesos de atención al cliente.

Bajo este modelo, se han definido siete promesas orientadas al cumplimiento en los horarios de atención, entrega de vehículos en taller, respeto de presupuestos

repuestos, servicio y asesoría en cada sucursal.

Divecompromisos ya se ha implementado en tres sucursales de Lima y, al finalizar el año, estará funcionando también en las sucursales de Trujillo y Cajamarca. Posteriormente, se extenderá a los 29 puntos de atención de Divemotor a nivel nacional.

Divemotor es pionero en el mercado automotriz peruano en implementar un modelo de Gestión por Compromisos. Es tal el compromiso asumido que Divemotor ha establecido beneficios económicos para los clientes, en caso alguna de las siete promesas publicadas no sea cumplida a cabalidad.

Con esto se busca demostrar con hechos que Divemotor busca la total satisfacción de los clientes y brindarles la mejor experiencia de servicio y compra.

## LOS COMPROMISOS DE DIVEMOTOR.



**PUNTUALIDAD  
EN ATENDERLO.**



**MANTENIMIENTO  
PREVENTIVO RÁPIDO.**



**CONTACTO PUNTUAL EN  
MANTENIMIENTOS  
CORRECTIVOS.**



**SERVICIO PUNTUAL EN  
MANTENIMIENTOS  
CORRECTIVOS.**



**VALOR ACORDADO.**



**DISPONIBILIDAD  
DE REPUESTOS.**



**ENTREGA PUNTUAL DE  
SU VEHÍCULO NUEVO.**

# DIVEMOTOR