



Fecha: 19 de marzo de 2024

BO 32-24

BOLETÍN DE OPERACIONES, FACILITIES

ASUNTO: Auditoria de instalaciones

Resumen Contenido:

Mediante el presente boletín les informamos del inicio de una nueva oleada de auditorías, que mantiene el formato y normas de las inmediatamente anteriores.

Estimados colaboradores,

1. AUDITORIA DE INSTALACIONES MARZO-ABRIL 2024

Ya tenemos implantada la nueva imagen en la mitad de las instalaciones. Aprovecho para daros la enhorabuena, y agradeceros vuestra implicación y colaboración.

Creo que estaréis todos de acuerdo conmigo en que tenemos las mejores instalaciones del sector, a las que ahora hemos añadido una serie de elementos que mejoran notablemente la imagen, y el confort para nuestros clientes, lo que esta haciendo que cada vez mas clientes decidan esperar en nuestras exposiciones.

Este es uno de los objetivos que perseguimos con la renovación de la imagen, porque de esta forma reducimos la necesidad de espacio para vehículos pendientes de entrega, además los mantenemos inmersos en el mundo Toyota, y da pie a nuevos contactos y oportunidades.

Para que todas las piezas encajen, es fundamental que mantengáis las instalaciones en perfecto estado de mantenimiento, y con los servicios mínimos que debemos ofrecerles, por todo esto os pedimos que prestéis especial atención a los siguientes espacios, tanto en las instalaciones con la nueva imagen como en las que tenemos pendientes de actualizar:

- La zona de la "cocina" de la zona de espera debe estar surtida de todo lo necesario y limpia.
- Se debe incluir y mantener un toque verde en este espacio, un pequeño detalle de este tipo otorga a este espacio una personalidad más acogedora.
- El apartado de tapicerías y colores del espacio de configuración debe contar con las muestras actualizadas.
- Los espacios en los que atendemos a los clientes tanto de ventas como de posventa deben estar libres de elementos personales y papeles.

Destaco estos 4 espacios por ser clave en todas las instalaciones, y los que más incidencias acumulan en la última auditoria.



Como siempre, **os recordamos que el informe de la última auditoria de cada instalación al que todos tenéis acceso, constituye la mejor herramienta para identificar los puntos sobre los que habrá que aplicar alguna medida correctora.**

En caso de que necesitéis asistencia para resolver alguna incidencia, compra de material etc., encontrareis respuesta a la mayoría de estas preguntas en el manual de instalaciones, que encontrareis en la carpeta de box junto con el resto de documentación.

2. DESCRIPCION DEL PROCESO DE AUDITORIA:

1. Las auditorias se realizarán sin previo aviso, y se auditarán todas las instalaciones con exposición de vehículo nuevo.
2. El coste de las auditorias será por cuenta de Toyota España salvo en aquellos casos en los que el resultado de esta no supere los 85 puntos, en cuyo caso el coste se repercutirá al concesionario vía netting. El coste que se cargará será de 150€ + IVA. Para facilitar la identificación del cargo, se registrará como "auditoria de instalaciones".
3. Las auditorias las realizará personal de SGS, una empresa con amplia experiencia en este tipo de auditorías que ya colabora con nosotros en otros proyectos.
4. El cuestionario podrán consultarlo en la misma aplicación en la que consultaron la última auditoria.
5. El auditor se presentará ante la dirección en cada instalación y procederá a cumplimentar y documentar fotográficamente los aspectos observados durante la auditoria.
6. Las auditorias no interferirán en ningún caso con el desarrollo de vuestra actividad.
7. Una vez realizada la auditoria se procederá a publicar la auditoria en una plataforma web con el fin de que los responsables de cada instalación puedan hacer las alegaciones que estimen oportunas, y pongan en marcha las acciones correctoras necesarias.
8. Se establecerá como periodo para la realización de alegaciones 8 días útiles desde el cierre de la oleada de Auditoría, la fecha de cierre de auditoria será el 10 de mayo de 2024.
9. No se admitirán alegaciones fuera del periodo establecido a tal fin.

Dejamos un manual del funcionamiento de la aplicación Sassie Dragon en la que se colgarán las auditorias, y a través de la cual se tendrán que hacer las alegaciones.

Podréis acceder a la carpeta en la que encontrareis los documentos a los que se hace referencia en este boletín a través del enlace:

<https://app.box.com/s/bjwrfo1gu6pmxjh5cmo8g3gg3b88ecm1>

Atentamente área de Facilities