

**PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS DE LA COMPETENCIA****1. Objetivo**

El presente documento tiene como objetivo normar el procedimiento a seguir para el Análisis de Precios de las diferentes Marcas en competencia con TOYOSA.

**2. Alcance**

Este documento incluye una descripción de las actividades a realizarse para el Análisis de Precios de la Competencia y su posterior Comparación con los vehículos TOYOTA, desde la selección de modelos más vendidos en el mercado hasta la elaboración y presentación del Informe de Análisis de Precios Final a Vicepresidencia.

**3. Definiciones**

*Mystery Shopper*: personal contratado por una empresa para realizar el seguimiento a la Competencia. El "Mystery Shopper" simula ser un cliente potencial y recopila la información asignada (precios, calidad de servicio, entre otros) para su posterior análisis.

**4. Actividades****4.1 Selección de Modelos más vendidos en el Mercado**

El funcionario del área de Producto y Planificación realiza la selección de los modelos más vendidos en el mercado Boliviano según el procedimiento "*Análisis del Mercado*", descrito por separado.

**4.2 Detección de necesidad de efectuar Mystery Shopper**

Usualmente, la información sobre el precio del vehículo no está disponible en la Página Web de la competencia. Si este es el caso, el funcionario de Producto y Planificación debe recopilar dicha información apersonándose a los diferentes Showrooms de la Competencia en la ciudad, haciéndose pasar por un cliente potencial.

El funcionario de Producto y Planificación deberá decidir si apersonarse él mismo a los diferentes Showrooms de la Competencia o solicitar la ayuda a un tercero para realizar dicha tarea.

**4.3 Análisis de Precios Realizado por Pasantes****4.3.1 Solicitud de Pasantes**

Ocasionalmente, el Vicepresidente pedirá al funcionario de Producto y Planificación la realización de un "Mystery Shopper" (Recopilación y Actualización de todos los Precios de la Competencia a través de visitas a los diferentes Showrooms de La Competencia).



Para dicha tarea, el funcionario de Producto y Planificación deberá reclutar un cierto número de Pasantes encargados de visitar los Showrooms de la Competencia y elaborar un Informe de Precios de los diferentes modelos ofrecidos.

#### **4.3.2 Capacitación de Pasantes**

A manera de garantizar el buen desempeño de los Pasantes, el funcionario de Producto y Planificación brindará una capacitación de "Mystery Shopper", en la cual especificará lo que cada Pasante debe realizar al momento de su visita a los Showrooms de la Competencia, qué información debe recabar y a qué detalles debe prestarle atención (Precio, versiones de modelos, tamaños, colores, promociones)

Adicionalmente, los pasantes deberán realizar una prueba piloto, supervisada por el funcionario de Producto y Planificación, en el Showroom de TOYOSA antes de apersonarse a las instalaciones de la Competencia, para familiarizarse aún más con el entorno y posteriormente presentar un informe de lo realizado. Esta prueba piloto puede también ser utilizada para medir la calidad de atención en el Showroom de TOYOSA.

#### **4.3.3 Visitas "Mystery Shopper"**

A cada Pasante se le proporcionará un cronograma de Showrooms a visitar y horarios de visita. Una vez dentro del Showroom, el Pasante deberá preguntar por diferentes modelos de vehículos, diferentes categorías de los mismos (básico, intermedio, lujo), los diferentes precios de acuerdo a categorías y solicitar las cartillas correspondientes. Además, los Pasantes deberán tomar en cuenta la Calidad del Servicio al Cliente que proveen las diferentes Empresas Competidoras.

Al finalizar las visitas, los Pasantes tendrán tres (3) días para elaborar un informe detallado con toda la información recabada y presentarlo al funcionario de Producto y Planificación.

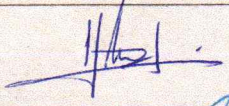
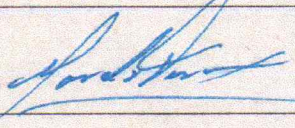
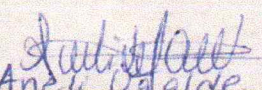
#### **4.4 Elaboración y Presentación de Informe a Vicepresidencia**

Una vez listos los informes individuales de los Pasantes, el funcionario de Producto y Planificación procede a revisar la información y consolida los precios de competencia en un Informe Final donde compara los mismos con los precios de los vehículos TOYOTA, para posteriormente presentar dicho informe a Vicepresidencia. El funcionario de Producto y Planificación debe archivar todos los respaldos recibidos de los Pasantes (cartillas de la competencia, folletos u otros) para revisión en caso que necesitarse.

Si se tratase de un Análisis de Precios elaborado únicamente por el funcionario de Producto y Planificación, éste procede directamente a hacer el Informe de Análisis de Precios una vez recabada toda la información necesaria.



**Cuadro de Aprobación**

		Fecha	Firma
Revisado por:	Hiroki Nikaido Subgerente Producto y Planificación	08/10/2018	
Revisado por:	Marcelo Terán Gerente Nacional de O&M y Sistemas	21/09/2018	
Elaborado por:	Organización y Métodos	19/09/18	 Anel Nikaido