**PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE VEHÍCULOS**

1. **Objetivo**

El presente documento tiene como objetivo normar el procedimiento a seguir para realizar la Entrega de Vehículos a Clientes de Toyosa S.A.

1. **Alcance**

Este documento incluye una descripción de las actividades a realizarse desde la preparación del vehículo para la entrega al Cliente hasta la revisión de la documentación para la baja del file del vehículo.

1. **Actividades**
   1. **Actividades anteriores a la entrega del vehículo**
      1. **Recepción del vehículo a entregarse en Showroom**

Una vez recibido el vehículo en Showroom con la pre-entrega realizada, el Ejecutivo de Ventas debe asegurarse de que el vehículo se encuentre en perfectas condiciones para ser entregado, verificando lo siguiente:

* Condición interna
* Condición externa
* Herramientas
* Equipos del vehículo
* Se encuentren todos los accesorios solicitados por el Cliente

En lo posible, el Ejecutivo de Ventas debe configurar en el equipo de música del vehículo el dial de la radio con las emisoras que más se escuchan en cada ciudad (cada ciudad debe definir qué radios son las que más se escuchan).

* + 1. **Verificación de Documentación de entrega**

El día anterior a la fecha de entrega, el Asistente de Ventas debe verificar que la documentación de entrega se encuentre completa en la carpeta del Cliente, la cual se detalla a continuación:

* Carnet de propiedad
* Certificado de Registro de propiedad RUAT
* Resolución de Inscripción de Vehículos
* Póliza de importación DUI
* Formulario de registro de vehículos FRV
* Placas de Circulación
* SOAT (roseta y certificado)
* Libro de Garantía
* Certificado de Garantía

Después de la verificación, el Ejecutivo de Ventas completa la lista de control (Checklist) con la información.

* + 1. **Confirmación de la fecha y hora de entrega**

El Ejecutivo de Ventas debe coordinar con el Cliente la fecha y hora a la cual se le entregará el vehículo.

El día previo a la fecha de entrega, el Ejecutivo de Ventas debe confirmar la entrega del vehículo. En caso de que haya alguna imposibilidad de entrega, por parte del concesionario o del Cliente, se debe reprogramar una nueva fecha / hora de común acuerdo con el Cliente. Posteriormente, se debe registrar el cambio de la fecha / hora, realizados con el cliente.

* + 1. **Preparación final del vehículo para entrega**

El Asistente de Ventas debe entregar las placas para la instalación al encargado del Área de Ventas. De igual manera, debe entregar la Carpeta del vehículo y los regalos para el Cliente al Ejecutivo de Ventas.

El Ejecutivo de Ventas o el Encargado del Lavado de Ventas (cuando exista) realiza los últimos detalles de limpieza del vehículo e instala las Placas de circulación según la hoja de planificación de entrega de vehículos. Posteriormente, debe trasladar el vehículo al área de entrega.

El Ejecutivo de Ventas debe verificar que la llave se encuentre limpia y sin ningún sticker o adhesivo, además debe instalar las placas del vehículo y colocar el sticker de SOAT. Todo esto debe ser realizado 2 o más horas antes de la llegada del Cliente a las instalaciones de Toyosa S.A.

Cuando falten 15 minutos para el horario determinado para la entrega, el Ejecutivo de Ventas debe verificar que el vehículo se encuentre estacionado en el área reservada y listo para ser entregado. Asimismo debe verificar que los manuales y la documentación del vehículo estén listos y disponibles en el vehículo.

* 1. **Entrega física del vehículo al Cliente**

El Ejecutivo de Ventas debe recibir de manera cordial al Cliente e iniciar la entrega con la explicación de los manuales de propietarios, las condiciones de garantía y el plan de mantenimiento. Posteriormente, debe hacer la explicación del beneficio (repuestos y accesorios originales con garantía). Una vez que se haya explicado lo descrito al Cliente, el Ejecutivo de Ventas debe entregar de la documentación y las llaves del vehículo.

* + 1. **Garantía del vehículo**

El Ejecutivo de Ventas debe entregar el Libro de Garantía/servicio y el Certificado de garantía al Cliente.

El Ejecutivo de Ventas debe explicar que la garantía se aplica para cualquier problema que surja dentro del período de garantía debido a un material o en la fabricación bajo el uso normal. Asimismo debe explicar que la garantía básica otorgada por la fábrica TOYOTA tiene una validez de 3 años o 100.000.KM sin embargo TOYOSA adiciona una garantía extendida de 2 años o 25.000Km a la garantía de fábrica por lo que. La garantía total otorgada tiene una validez de 5 años o 125.000.KM. Finalmente, debe explicar los requisitos para que el Cliente pueda mantener su garantía, los cuales son:

* Asistir a todos sus mantenimientos en los talleres autorizados por TOYOSA S.A.
* No realizar modificaciones al vehículo.
* La garantía es válida solamente dentro del territorio Boliviano.
  + 1. **Explicación de la Asistencia técnica y los límites de la garantía**

El Ejecutivo de Ventas debe explicar al Cliente que en caso de que surja algún problema con el Vehículo adquirido, el Cliente debe llamar al Contact Center de TOYOSA S.A. Debe recalcar que el cliente debe proporcionar la siguiente información cuando llame:

* Descripción precisa del problema, detallando las condiciones bajo las que ocurrió.
* Modelo del vehículo y año.
* Número de chasis
* Kilometraje actual

Asimismo, el Ejecutivo de Ventas debe explicar al Cliente que los siguientes ítems no son cubiertos por la garantía:

* Aceite, filtros de combustible
* Bujías y cables de ignición
* Pastillas o zapatas de freno
* Correas de transmisión
* Fusibles o bulbos eléctrico
* Recubrimientos de fricción del embrague
* Escobillas limpiaparabrisas
* Lubricantes o grasa
* Refrigerante de larga vida
* Alineamiento de las ruedas
* Otros ítems de desgaste por uso

Posteriormente, el Ejecutivo de Ventas debe explicarle al Cliente que la garantía se anula en los siguientes casos:

* Cuando se realizan modificaciones en los sistemas de dirección, suspensión, frenos o el chasís inferior del vehículo.
* Instalación de accesorios eléctricos.
* Reparaciones o ajustes como resultado de un mal uso, negligencia, accidentes y reparaciones impropias
* Corrosión de la superficie debida a golpes o rayaduras en la pintura.
* Daños o corrosión en la superficie debidos al medio ambiente.
* Daños debidos al uso de combustible, aceite o lubricantes incorrectos.
* Alteración de kilometraje.
* Daños causado por conducción descuidada
* Sobrecarga.
* Otros que no estén autorizados por Servicio Técnico de Toyosa
  + 1. **Explicación sobre el mantenimiento, Talleres de Servicio y repuestos**

El Ejecutivo de Venta debe explicar al Cliente que los Servicios de Mantenimiento son gratuitos en mano de obra correspondiente a los 1.000Km, 5.000Km y a los 10.000Km, y que los costos de lubricantes, líquidos y filtros usados dentro de este servicio deben ser cancelados por el cliente. El Ejecutivo de Ventas debe explicar al Cliente que los mantenimientos gratuitos deben ser programados con anticipación y reserva de hora al Contact Center o a la red de Servicio Técnico. Asimismo, debe recordar al Cliente que a partir de los 10.000Km se debe efectuar los mantenimientos cada 5.000Km, y que esto es un requisito para que la garantía siga en vigencia.

El Ejecutivo de Ventas debe informar al Cliente sobre los talleres autorizados y el departamento de Repuestos a su disposición. Para tal propósito, el Ejecutivo de Ventas debe entregar el mapa de la red de Servicios al Cliente.

* 1. **Entrega del vehículo**

Para realizar la entrega del Vehículo al Cliente, el Ejecutivo de Ventas debe realizar una inspección visual del vehículo en compañía del Cliente y explicar las características externas e internas más importantes del vehículo. El Ejecutivo de Ventas debe mostrar lo siguiente en la parte delantera del vehículo:

* Sistema de apertura del capó del motor
* Medidores, fluidos y compartimientos, el Ejecutivo de Ventas debe señalar la importancia del cambio de aceite del motor dentro de los períodos recomendados por la fábrica
* Funcionamiento de la Alarma

De manera similar, el Ejecutivo de Ventas debe explicar la parte trasera del vehículo al Cliente, para lo cual debe revisar lo siguiente:

* Demostrar el compartimiento y el espacio de carga / equipaje
* Demostrar la ubicación del neumático de auxilio
* Demostrar la ubicación de las herramientas.

Posteriormente, el Ejecutivo de Ventas debe explicar la parte interior del vehículo al Cliente, para lo cual debe revisar lo siguiente:

* Panel de instrumentos y controles (luces, asientos, columna de dirección, ventanas, cerraduras, espejos, sistema de sonido, aire acondicionado y otros artículos, según el modelo)
* Sistema de transmisión y tracción ( mecánica, tracción automática 4x4 y otra)
* Porta objetos
* Importancia del uso del cinturón de seguridad.
* El funcionamiento de los sistemas de seguridad (bolsa de aire. ABS y otros).
* Importancia de la posición correcta de los sobre pisos y aseguramiento de los mismos (Ver colgante de campaña de pisos).
  1. **Entrega de la documentación del vehículo**

Una vez explicado todo lo referente a la garantía que ofrece TOYOSA S.A., el Ejecutivo de Ventas debe entregarle al Cliente la documentación correspondiente al vehículo y solicitar su firma sobre la Nota de Entrega (5 ejemplares) en señal de conformidad con el vehículo recibido e igualmente sobre la Carta de Entrega de Documentos.

* 1. **Despedida al Cliente**

El Ejecutivo de Ventas debe felicitar y agradecer al Cliente por su inversión. Asimismo, debe indicar al cliente la frase "Bienvenido (a) a la familia Toyosa" al momento de entregar las llaves del vehículo.

Siempre que sea posible, el Gerente o Jefe de Ventas debe estar presente para felicitar o brindar con champaña durante el momento emotivo del Cliente, y en lo posible poder otorgar un presente como regalo de la sucursal.

* 1. **Actividades adicionales**

La Anfitriona realiza la “Encuesta a Cliente Toyosa S.A” al Cliente antes de que abandone las instalaciones de Toyosa S.A. Posteriormente la Anfitriona registra el vehículo en el Sistema de Código de Barras como “Entrega a Cliente” de acuerdo al SOP (Standard Operation Procedure) correspondiente.

El Ejecutivo de Ventas entrega una fotocopia de la Nota de Entrega al Policía en la puerta, quien debe verificar que el número de chasis corresponda al vehículo a entregarse y que cuente con todas las firmas correspondientes.

Asimismo, el Ejecutivo de Ventas debe acompañar al cliente hasta el momento que abandona el Showroom, y una vez que el Cliente haya abandonado las instalaciones de Toyosa S.A. debe actualizar la Hoja de Negocio indicando la fecha de entrega del vehículo.

* 1. **Seguimiento al Cliente post-entrega**

El Ejecutivo de Ventas debe realizar el seguimiento al Cliente (realizando una llamada telefónica) dentro de las 48 horas siguientes de entregado el Vehículo y actualizar este seguimiento en la Hoja de Negocio.

En lo posible, el Ejecutivo de Ventas debe procurar mantener una contacto con el Cliente en fechas especiales como cumpleaños, e informarle promociones que se lancen y puedan interesarle al Cliente.

1. **Aprobación**

| **CUADRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN** | | **Fecha** | **Firma** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aprobado por:** | Erick Saavedra  Gerente General |  |  |
| **Revisado por:** | Gerencia Comercial |  |  |
| **Elaborado por:** | Organización y Métodos |  |  |