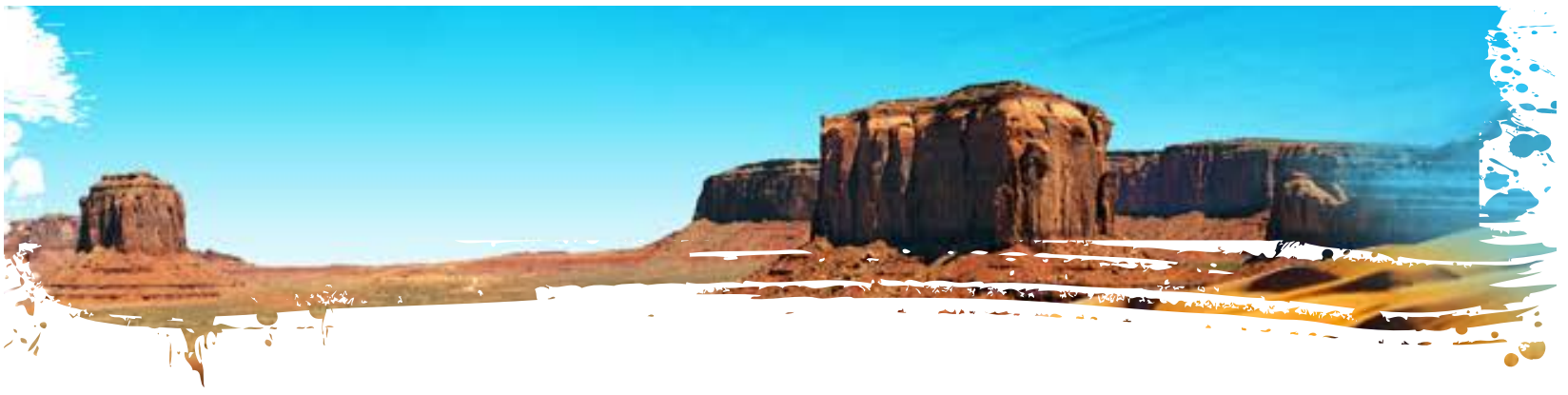




PROGRAMA DE LEALTAD LOYALTY WORLD DE VOLKSWAGEN SERVICIOS FINANCIEROS

“MANUAL DE MECÁNICA”





Índice

3

Bienvenida a Loyalty World de Volkswagen Servicios Financieros

4

Descripción del Programa Loyalty World de Volkswagen Servicios Financieros

5

¿Cómo acumulo Kilómetros?

Gerente y Asesor de Ventas

Gerente de Servicios Financieros

8

¿Cómo consulto los Kilómetros?

Periodo de Canje

¿Cómo canjeo mis premios?

9

Términos y Condiciones

11

Contáctanos



BIENVENIDO

Bienvenido al Programa **LOYALTY WORLD** que **VOLKSWAGEN SERVICIOS FINANCIEROS** ha creado para ti, como reconocimiento de tu trabajo, esfuerzo y cumplimiento de metas de venta.

Recuerda que para participar, debes seguir estos pasos mes a mes para seguir avanzando en tu recorrido...

1. **Vende** los productos de Servicios Financieros y genera kilómetros. Recuerda que por cada venta que generes en el mes acumulas kilómetros que podrás canjear en el momento que desees.
2. **Acumula** kilómetros desde el primer día del mes. Recuerda que los kilómetros se acumulan mensualmente.
3. **Canjea** tus kilómetros acumulados por los artículos que se encuentran en el catálogo de premios que creamos especialmente para ti.

¡Descubre cómo!

Volkswagen Bank



Volkswagen Leasing





DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA LOYALTY WORLD DE VOLKSWAGEN SERVICIOS FINANCIEROS

Loyalty World de Volkswagen Servicios Financieros tiene como objetivo incentivar a los Participantes por las ventas de productos Volkswagen Servicios Financieros, así como por el cumplimiento de objetivos individuales.

Vigencia del Programa: 1 de abril del 2014 al 31 de marzo del 2015.

Concesionarias Participantes: Concesionarias Volkswagen.

Participantes

- a) Gerente de Servicios Financieros
- b) Gerente de Ventas
- c) Asesor de Ventas

Inscripción al Programa

- **Para Gerente de Ventas y Asesor de Ventas:** Tendrán que solicitar el registro con su Gerente de Servicios Financieros o directamente con el RAD de la concesionaria.

La actualización de la base se realizará semanalmente por lo que le pedimos al Gerente de Servicios Financieros, confirme que el Asesor de Ventas aparezca inscrito en *Loyalty World* una semana después de haber realizado la solicitud con el *Consultor de Procesos* (RAD).

- **Para Gerentes de Servicios Financieros:** En la página web, los Gerente de Servicios Financieros podrán dirigirse a la sección de “*Asignación de ventas*” y consultar el listado de los Asesor de Ventas de su concesionaria que se encuentran inscritos en el Programa *Loyalty World*. En caso de que algunos de los Asesor de Ventas y/o Gerentes de Ventas no se encuentren en el listado de la página web, favor de revisar altas con el Consultor de Negocios o Gerente de Servicios Financieros o proceder con el registro directamente en el Portal de Personal de Volkswagen de México www.volkswagen.sp.com/concesionarios. Aquí, el Consultor de Procesos (RAD) de su concesionaria es el encargado de registrar a la fuerza de ventas.

NOTA: Si recibes correo electrónico con tu usuario y contraseña, ya puedes ingresar a la página: www.volkswagen.loyaltyworldvwfs.com y estarás inscrito. Si tienes dudas o necesitas ayuda, te atenderemos en el Centro de Atención Telefónica, en los teléfonos **1085 9813** en el D.F. o en el **01800 2722582** para el interior de la República (lada sin costo), de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs. y sábados de 09:00 a 14:00 hrs. hora centro de la ciudad de México.



Forma de Evaluación

1. Las ventas de productos Volkswagen Servicios Financieros generarán Kilómetros en la cuenta individual del Asesor de Ventas y Gerente de Ventas; el Gerente de Servicios Financieros obtendrá Kilómetros por el cumplimiento de objetivos de la Concesionaria.
2. Para poder acumular Kilómetros en el Programa, el Gerente de Servicios Financieros deberá asignar la venta al Asesor de Ventas correspondiente, el proceso de asignación se lleva a cabo dentro de la página web: **www.volkswagen.loyaltyworldvwfs.com**; las ventas no asignadas en el periodo establecido no generarán Kilómetros y por lo tanto se darán por perdidas.
3. La acumulación de Kilómetros en la cuenta individual del Asesor de Ventas, Gerente de Ventas y Gerente de Servicios Financieros es mensual.
4. Los Kilómetros podrán ser canjeados mes a mes por los artículos que se encuentren en el catálogo de premios dentro de la página web: **www.volkswagen.loyaltyworldvwfs.com**.
5. Volkswagen Servicios Financieros promocionará Kilómetros adicionales durante el año de acuerdo a campañas, nuevos productos, etc.

¿CÓMO ACUMULO KILÓMETROS?

Los Gerentes de Ventas y Asesor de Ventas, podrán acumular Kilómetros mediante las ventas de productos de Volkswagen Servicios Financieros, mismos que se verán reflejados en la cuenta individual asignada a cada Participante:

- **Colocación*.**
- **Prospección/Seguimiento:** Porcentajes de seguimiento a prospectos en el Sistema de Prospección de Volkswagen de México.
- **Seguros de venta tradicional o mercado abierto.***
- **Promociones:** Se comunicarán mediante correo electrónico y en la página web.

Volkswagen Bank		% de Seguimiento	
Credit	200	0-30%	0
Premium Credit	400	31-70%	50
		71-80%	100
		81-90%	150
		91-100%	200
Volkswagen Leasing		Seguros mercado abierto	
Credit	200	Seguro vendido	200
Premium Credit	300		
Leasing	400		

*Las ventas demo, movilidad ni flotillas contarán para la generación de Kilómetros.



- **Bonos:** Bienvenida, cumpleaños, aniversario laboral y encuestas o quinielas.

Bienvenida y aniversario laboral	50
Cumpleaños	100
Encuestas y quinielas	50

- **University:**

IBT	Curso de certificación internacional para Asesor de Ventas (1 vez al año)	300
------------	--	------------

Los Gerente de Servicios Financieros deberán:

- Asignar las ventas por colocación y seguros al Asesor de Ventas correspondiente.
- Motivar a los Asesores de Ventas con la finalidad de incrementar la venta de productos Volkswagen Servicios Financieros Participantes para lograr los objetivos de Penetración y Eficiencia de la Concesionaria.
- Conocer las bases del Programa para asesorar a los Participantes.
- Revisar y monitorear los resultados de sus Asesores de Ventas a través de la página web del Programa.

Los Gerente de Servicios Financieros podrán ganar Kilómetros de la siguiente forma:

- **Asignación de Ventas por Colocación**

El Gerente de Servicios Financieros obtiene 500 Kilómetros por realizar el 100% de la asignación de ventas a la fuerza de ventas de su Concesionaria en el mes; en caso de que el Gerente de Servicios Financieros no realice alguna asignación, su cuenta permanecerá en cero.



• Porcentaje de Penetración

El Gerente de Servicios Financieros obtiene Kilómetros de acuerdo al rango de porcentaje de penetración que obtuvo la Concesionaria en cada mes, estos Kilómetros están definidos de la siguiente manera:

	Cantidad de autos					
	0 a 4	5 a 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	41 más
0-14.99%	0	0	0	300	500	1,000
15-24.99%	0	100	300	500	1,000	1,500
25-31.99%	0	300	500	1,000	1,500	1,750
32-37.99%	0	500	1,000	1,500	1,750	2,000
38-44.99%	100	1,000	2,000	2,500	3,000	3,500
45 más %	500	2,000	2,500	3,000	3,500	4,500

NOTA: El porcentaje de penetración es el número de contratos de *Volkswagen Servicios Financieros* generados en el mes respecto al total de ventas generadas dentro de la Concesionaria.

• Porcentaje de Eficiencia

El Gerente de Servicios Financieros obtiene Kilómetros de acuerdo al rango de porcentaje de eficiencia (contratos activados entre todas las solicitudes viables autorizadas y detenidas) que obtuvo la Concesionaria en cada mes, estos Kilómetros están definidos de la siguiente manera:

0-49.99%	0
50-64.99%	500
65-69.99%	1,000
70-79.99%	2,000
80-89.99%	3,000
90-100%	4,000



- **Bonos**

Bienvenida y aniversario laboral	50
Cumpleaños	100
Encuestas y quinielas	50

- **University**

Curso Inducción para Nuevos GSF	Curso de certificación internacional para Asesor de Ventas (1 vez al año)	100
Curso PLD	Curso de certificación internacional para Asesor de Ventas (1 vez al año).	100
Curso Leasing	Capacitación del producto de Leasing (1 vez al año).	200
Curso Cálculo de ingresos	Cálculo de ingresos de las diferentes tipos de personas (1 vez al año).	150
Curso Inducción para Nuevos GSF	Conexión vía web para ver la oferta del mes, transmisión on line (mensual).	100

¿CÓMO CONSULTO LOS KILÓMETROS?

El Participante podrá consultar los Kilómetros obtenidos en el Programa por ventas, promociones, bonos o University de manera mensual y acumulada dentro de la sección “Mi cuenta” en la página web o vía telefónica por medio del Centro de Atención Telefónico de Loyalty World; con opción de revisar en la página web el historial de canje. Cada vez que así lo desee, podrá visualizar los Kilómetros acumulados hasta el momento.

¿CÓMO CANJEO MIS PREMIOS?

El Participante contará con una gran variedad de artículos dentro del Catálogo de los Programas. El canje de los Kilómetros por artículos será previamente revisado y autorizado por Volkswagen Servicios Financieros.

Para redimir tus Kilómetros por artículos del catálogo en la página web, puedes ingresar a la sección “Catálogo”, revisar y agregar artículos seleccionados en tu carrito de compras.

En el Centro de Atención Telefónico te pueden apoyar para concluir con el canje de artículos. Para cualquier duda, te atendemos en los teléfonos **1085 9813** en el D.F. ó en el **01800 2722582** para el interior de la República (lada sin costo); de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs. y sábados de 09:00 a 14:00 hrs., hora centro de la Cd. de México.



Periodos de Canje

Los canjes de Kilómetros en el Programa Loyalty World no tendrán fecha límite durante el año. Al finalizar el Programa, se tendrá del 1 al 30 de abril del 2015 para canjes. Después de este periodo se perderán los Kilómetros acumulados.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Vigencia y Aplicación del Programa

El Programa tendrá una vigencia de 12 meses: 1 de abril del 2014 al 31 de marzo del 2015 para generación de Kilómetros y hasta el 30 de abril del 2015 para la redención de Kilómetros.

Aplica únicamente para Gerente de Servicios Financieros, Gerente de Ventas y Asesor de Ventas de las concesionarias autorizadas Volkswagen.

Inscripción

Para poder inscribirse al Programa, los Participantes deberán recibir por correo electrónico su usuario y contraseña para ingresar al sistema. Si el correo no llega a la dirección electrónica del Participante después de 1 semana de haberse dado de alta en la concesionaria, deberá acudir con el Gerente de Servicios Financieros o con su Consultor de Negocios para que verifiquen su alta en sistema o bien, deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica, donde le podrán reenviar su contraseña. Es obligación de los Participantes conocer y cumplir todas las reglas y políticas del Programa. Es responsabilidad del Participante verificar que los datos que aparecen en el sitio del Programa sean correctos y deberán notificar cualquier cambio de domicilio, teléfono y/o dirección de correo electrónico ingresando a la sección “Mi cuenta”, dentro de la página web.

Los Participantes contarán con una clave de usuario individual e intransferible (Número de usuario), así como una contraseña para la realización de transacciones sobre sus cuentas, la cual se les hará llegar a través del correo electrónico registrado. Queda bajo responsabilidad del Participante el uso que se le dé a la clave de acceso y contraseña que se le concede para navegar en el sitio del Programa.

NOTA: Si recibes correo electrónico con tu usuario y contraseña, ya puedes ingresar a la página: www.volkswagen.loyaltyworldvwfs.com y estarás inscrito. Si tienes dudas o necesitas ayuda, te atendemos en el Centro de Atención Telefónica, en los teléfonos 1085 9813 en el D.F. o en el 01800 2722582 para el interior de la República (lada sin costo), de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs. y sábados de 09:00 a 14:00 hrs., hora centro de la ciudad de México.



Baja o cambio de Concesionaria de los Participantes

La baja o cambio de Concesionaria del Participante se verá reflejado de manera semanal, siempre y cuando los cambios hayan sido notificados a la marca.

Acumulación de Kilómetros

La acumulación de Kilómetros es individual e intransferible. En caso de que las ventas registradas en la base de datos generen Kilómetros, estos se verán reflejados en su estado de cuenta. La información sobre los Kilómetros acumulados podrá ser consultada en cualquier momento a través de la página web en la sección “Mi cuenta” o a través del Centro de Atención Telefónica del Programa. Los Kilómetros tendrán una vigencia máxima hasta el 1 de abril del 2014 al 31 de marzo del 2015. Los Participantes tendrán del 1 al 30 de abril del 2015 para redimir sus Kilómetros, posterior a esta fecha, los Kilómetros serán eliminados de las cuentas de los Participantes y no tendrán valor alguno.

NOTA: El Programa **NO** tomará en consideración la venta de flotillas para la acumulación de Kilómetros de los Asesor de Ventas, por lo cual no se tomarán en cuenta las ventas a partir de 5 unidades a un mismo cliente. El Programa no toma en cuenta la venta de autos nuevos, seminuevos, usados, autos demo ni movilidad.

Auditoría

Es importante que el Gerente de Servicios Financieros, quien es responsable del Programa dentro de su Concesionaria, registre las ventas realizadas al Asesor de Ventas correspondiente.

De manera trimestral, se auditará el reporte de ventas del periodo para asegurar que las ventas se estén asignando a los Asesor de Ventas correspondientes y que no se estén asignando todas las ventas de la Concesionaria a un sólo Asesor de Ventas para alcanzar una mayor acumulación de Kilómetros. En caso de que se detecte una asignación errónea de ventas a la persona que no corresponde, se sancionará al Gerente de Servicios Financieros y se realizará una averiguación al Asesor de Ventas implicado, para conocer la responsabilidad del mismo.

Como penalización, se bloqueará la cuenta de los implicados y se eliminarán los Kilómetros generados en el Programa.



Redención de Puntos

- Los Kilómetros acumulados podrán ser redimidos para obtener cualquiera de los productos que aparecen en el catálogo de premios.
- Para efectuar la redención, es necesario que el Participante cumpla con las reglas que establece el Programa y con los Kilómetros necesarios para adquirir el beneficio.
- Solo el titular de la cuenta podrá hacer uso de los Kilómetros acumulados para utilizarlos de manera personal.
- La redención de Kilómetros será por medio de la página web del Programa. Para dudas, puede comunicarse al Centro de Atención Telefónica de Loyalty World.
- Una vez canjeados los Kilómetros, estos no podrán ser reembolsados nuevamente a la cuenta del titular. En el canje, el Participante recibirá una clave de confirmación del canje en su correo electrónico y otro mail de confirmación cuando reciba el artículo redimido.
- Una vez canjeados los Kilómetros por el artículo solicitado no hay cambios ni cancelaciones.
- Volkswagen Servicios Financieros se reserva el derecho de modificar en cualquier momento, con o sin previo aviso, el catálogo de recompensas, ya sea en el número de Kilómetros o en los artículos disponibles.
- Los artículos serán enviados a la Concesionaria en donde el Asesor de Ventas se encuentre laborando.
- En caso de no recibir los artículos en los plazos señalados, deberá notificarse a la brevedad al Centro de Atención Telefónica de Loyalty World o en el recuadro que aparecerá en la página web para regularizar la entrega.
- En caso de que se solicite un artículo determinado y no se encuentre en existencia, se ofrecerá un producto similar o modelo más reciente que el artículo original solicitado anteriormente por el Participante, sin costo adicional.
- El Participante, una vez recibido su artículo, deberá revisar que se encuentre en perfectas condiciones; si no es así, el Participante no deberá firmar de recibido y deberá llamar al Centro de Atención Telefónica para comunicar lo sucedido.
- El participante, una vez aceptado de conformidad el artículo que solicitó, deberá firmar el formato de la mensajería y al ingresar a la página web, le aparecerá un recuadro con información del artículo recibido, llamado "Acuse de Recibo". Para continuar con la navegación deberá marcar si recibió o no el artículo, y recibirá un correo electrónico notificando la recepción.
- El Gerente de Servicios Financieros tiene la obligación de solicitar al Participante que notifique al sistema que ya recibió o no el artículo.

CONTÁCTANOS

Loyalty World de Volkswagen Servicios Financieros

Teléfonos de Atención: D.F. y Área Metropolitana: **1085 5913**, Lada sin costo: **01800 2722582**

programa-vwfs@loyaltyworldvwfs.com

www.volkswagen.loyaltyworldvwfs.com

Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs., **sábados** de 09:00 a 14:00 hrs. (Hora del centro de México)