## I.- Datos Generales

| Código | Título |
|---|---|
| EC0465 | Asesoría de servicios postventa de automotores en agencias distribuidoras |

**Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden y asesoran a los clientes que llevan su automotor a una agencia para servicio de mantenimiento, reparación o estética, con el objeto de generar la orden de trabajo a realizar y darle seguimiento hasta su entrega final al cliente. Ya que las empresas deben conocer cuáles son las necesidades de sus clientes y tratar de satisfacerlas, y mientras las conoce y cuenta con el presupuesto adecuado para lograrlo, es importante consentir a los clientes mediante detalles que pueden hacer la diferencia entre un servicio y otro, mostrando así la calidad con la que cuentan y consiguiendo la ventaja competitiva que todas las empresas necesitan para lograr acaparar el mercado.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requieren, en promedio, 2000 horas de experiencia laboral o 1020 horas de experiencia con 58 horas de capacitación.

**Descripción general del Estándar de Competencia**

Este Estándar presenta las funciones elementales que una persona debe saber hacer con respecto a la función de ofrecer el servicio de postventa en agencias distribuidoras, la cual consta de cuatro funciones las cuales engloban los criterios que una persona debe realizar para ser declarada competente en esta función y que son: preparar la agenda y condiciones de trabajo del día; recibir al cliente y el automotor para el servicio; identificar las necesidades de servicios, dar seguimiento a la reparación, y entrega del automotor. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe de contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

**Nivel en el Sistema Nacional de Competencias:** Dos

Desempeña actividades programadas que en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con sus compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:**
Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores A.C.

| Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: | Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación: |
|---|---|

21 de agosto de 2014 28 de agosto de 2014

**Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:**

3 años

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)**

**Grupo unitario**
4299 Otros comerciantes, empleados en ventas y agentes de ventas en establecimientos, no clasificados anteriormente

**Ocupaciones asociadas**
No hay referente.

**Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC**
Asesor de Servicio
Consultor de Servicio

**Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)**

**Sector:**
46 Comercio al por menor
**Subsector:**
468 Comercio al por menor de vehículos de motor, refacciones, combustibles y lubricantes
**Rama:**
4682 Comercio al por menor de partes y refacciones para automóviles, camionetas y camiones
**Subrama:**
46821 Comercio al por menor de partes y refacciones para automóviles, camionetas y camiones
**Clase:**
468211 Comercio al por menor de partes y refacciones nuevas para automóviles, camionetas y camiones

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

**Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia**

- Asociación Mexicana de Distribuidores de Automotores A.C. (AMDA).
- Subcomité de Postventa de AMDA.
- Asociación Nacional de Distribuidores Autorizados de Nissan A.C. (ANDANAC).
- Asociación Mexicana de Franquiciatarios de Automotores Renault, A.C. (AMEFAR).
- Asociación Nacional de Concesionarios del Grupo Volkswagen, A.C (ANCGVW).
- Asociación Mexicana de Concesionarios Automotrices Honda, A.C. (AMECAH).
- Asociación de Concesionarios Peugeot de México, A.C.

- Asociación Mexicana de Distribuidores General Motors, A.C. (AMDGM).
- Asociación Mexicana de Distribuidores Ford, A.C. (AMDF).

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica:

- El desarrollo de la evaluación de este Estándar de Competencia se realizará en una situación real o simulada mediante una dinámica que se establecerá entre el evaluador y el candidato.
- Para demostrar la competencia en este EC, debe llevarse a cabo en el lugar de trabajo y durante la jornada de trabajo.

Apoyos/Requerimientos:

- Sistema de citas
- Automotores para reparación
- Taller hojalatería y pintura
- Almacén de refacciones
- Computadora- Internet
- Plataforma captura de datos según marca
- Manual Garantías
- Teléfono (fijo y celular)
- Área de atención (escritorio y sillas)
- Mecánicos
- Usuarios - Clientes

**Duración estimada de la evaluación**

- 60 minutos en gabinete y 60 minutos en campo, totalizando 2 horas.

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

| Estándar de Competencia |
| --- |
| Asesoría de servicios postventa de automotores en agencias distribuidoras |

| Elemento 1 de 4 |
| --- |
| Preparar la agenda y condiciones de trabajo del día |

| Elemento 2 de 4 |
| --- |
| Identificar las necesidades del cliente con respecto a su automotor |

| Elemento 3 de 4 |
| --- |
| Dar seguimiento al estatus de servicio de mantenimiento/reparación del automotor |

| Elemento 4 de 4 |
| --- |
| Entregar el automotor |

## III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 1 de 4 | E1507 | Preparar la agenda y condiciones de trabajo del día. |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa la carga de trabajo del día:
- Verificando que el equipo de cómputo encienda y esté en condiciones de operación,
- Corroborando que la plataforma de información funcione de acuerdo con lo establecido por la agencia,
- Verificando que las citas con los clientes y precios del servicio y refacciones estén actualizados,
- Corroborando que la carga de trabajo corresponda con los datos proporcionados por el área de atención a clientes, y
- Revisando los pendientes y el estatus de automotores recibidos con anterioridad.

2. Verifica el estado del área de trabajo:
- Revisando que cuente con la papelería requerida para el servicio, conos, y material para vestir los autos,
- Corroborando si hay automotores pendientes de reparación,
- Corroborando el espacio físico para los automotores de los clientes citados del día, y
- Revisando que el área de trabajo se encuentre limpia y en orden.

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 2 de 4 | E1508 | Identificar las necesidades del cliente con respecto a su automotor |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente:
- Dándole la bienvenida de acuerdo con el protocolo establecido por la agencia,
- Dándole un trato personalizado y dirigiéndose a él siempre por su nombre, y
- Preguntando el tipo de servicio que requiere.

2. Recibe el automotor:
- Recibiendo el automotor en el área asignada por la agencia para este rubro,
- Solicitando al cliente las llaves del automotor,
- Colocando protecciones interiores al automotor frente al cliente,
- Solicitando al cliente el carnet de servicio del automotor,
- Obteniendo autorización para el resguardo de las pertenencias personales del cliente, y
- Registrando las pertenencias en el formato de resguardo y firmándolo.

3. Revisa el estado físico en que recibe el automotor:

- Verificando el nivel de combustible del automotor al ingreso,
- Revisando la existencia de desperfectos/golpes en la carrocerría del automotor,
- Revisando el funcionamiento del sistema eléctrico del automotor,
- Checando el estado en el que se encuentran los neumáticos,
- Etiquetando las llaves correspondientes al automotor, y
- Revisando las condiciones en las que se encuentra el interior del automotor.

4. Identifica las necesidades del automotor:
- Consultando al cliente sobre el desempeño del automotor,
- Explicando al cliente el menú del servicio de mantenimiento que aplique para su automotor de acuerdo con el kilometraje/ los meses trascurridos desde la venta,
- Proporcionando al cliente información sobre el tipo de servicio que se le realizará al automotor de acuerdo con lo comentado por el cliente,
- Solicitando al cliente algún número telefónico/correo electrónico en el cual pueda contactarlo,
- Notificando al cliente el periodo planeado de entrega de diagnóstico,
- Indicando al cliente la fecha y hora estimada de entrega de su automotor,
- Mencionando el monto preliminar de la mano de obra y refacciones del servicio,
- Mencionando al cliente las promociones vigentes,
- Asesorando al cliente respecto a operaciones adicionales a las solicitadas, y
- Sugieriendo al cliente reparaciones adicionales de manera preventiva para el adecuado funcionamiento del automotor.

5. Ofrece amenidades disponibles en la agencia:
- Preguntando al cliente si requiere de las opciones de movilidad previstas por la agencia,
- Invitando al cliente a pasar a la sala de espera, y
- Ofreciendo servicios de cafetería.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de resguardo elaborado:
- Contiene la relación de pertenencias del cliente a resguardo,
- Indica la fecha y hora del resguardo
- Contiene la firma del cliente, y
- Contiene la firma del asesor de servicio.

2. El inventario del estado físico del automotor elaborado:
- Detalla las condiciones físicas en las que se recibe el automotor.

3. La orden de servicio/reparación elaborada:
- Indica los datos del automotor,
- Contiene los datos del propietario del automotor,
- Incluye la hora y fecha promesa de entrega del automotor,
- Contiene los puntos que deberán ser revisados y corregidos por los mecánicos,
- Incluye el costo vigente por concepto de mano de obra,
- Especifica el costo por los impuestos que correspondan,
- Contiene la firma de acuerdo y autorización por parte del cliente/persona responsable del automotor,
- Indica si el automotor esta sujeto a alguna campaña/recall, y
- Incluye la firma del cliente en el aviso de privacidad y en el contrato de adhesión.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Elementos de mecánica general | Aplicación |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Agresión verbal/física de cliente insatisfecho durante la prestación del servicio

Respuestas esperadas

1. Activar protocolo de seguridad establecido por la agencia

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Amabilidad: | La manera cordial con la que atiende al cliente durante el servicio proporcionado. |
| 2. | Limpieza: | La manera en que su presentación personal corresponde con lo establecido por la agencia. |
| 3. | Orden: | La manera en que sigue la secuencia establecida en su agenda de trabajo. |
| 4. | Iniciativa: | La manera en que enfrenta los retos inesperados y soluciona los problemas que se le presentan durante la prestación del servicio. |

GLOSARIO

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Campaña : | Se refiere a la acción de campo para mejora del automotor. |

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 3 de 4 | E1509 | Dar seguimiento al estatus de servicio de mantenimiento/reparación del automotor |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Da seguimiento a la reparación del automotor:
- Consultando con los técnicos/jefe de taller/controlista el avance del servicio del automotor para programar entrega.

2. Informa telefónicamente al cliente el estatus de automotor:
- Saludándolo de manera amable,
- Solicitando autorización del cliente cuando se requieran reparaciones mayores/menores, adicionales,
- Informando el avance que presenta el automotor en cuanto el servicio,
- Comunicando al cliente la fecha y hora de entrega del automotor, y

- Informando el ajuste en presupuesto inicial derivado de reparaciones adicionales.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación — La manera en que se coordina con las distintas áreas de la agencia durante la prestación del servicio.

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 4 de 4 | E1510 | Entregar el automotor. |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Planifica la entrega del automotor al cliente
- Verificando en la orden de servicio la hora pactada con el cliente para entrega de automotor,
- Coordinando con el jefe de taller/controlista/chofer de la agencia que el automotor se localice en la zona de entrega,
- Verificando con el jefe de taller las reparaciones efectuadas al automotor y las condiciones físicas del automotor después de la reparación, y
- Entregando la orden de servicio al área de facturación.

2. Verifica que la factura esté lista para entregar al cliente:
- Revisando en la factura que el presupuesto corresponda al acordado con el cliente, y
- Revisando que los montos estén ajustados al trabajo realmente efectuado.

3. Entrega el automotor al cliente:
- Acompañando al cliente hasta su automotor,
- Explicándole las reparaciones que se efectuaron al automotor,
- Mostrando las refacciones usadas que se sustituyeron,
- Colocando las partes sustituidas dentro del automotor sin ensuciar el interior,
- Explicando al cliente los conceptos y montos incluidos en la prefactura,
- Explicando al cliente la fecha próxima del servicio al automotor,
- Recordando al cliente que debe programar su próxima cita,
- Entregando al cliente la hoja de información sobre trabajos preventivos futuros,
- Proporcionando una copia al área de seguimiento.
- Entregando al cliente las pertenencias personales referidas en el formato de resguardo,
- Retirando los protectores del automotor,
- Mostrando al cliente la ubicación de la caja para que liquide su reparación, y
- Verificando con la hostess/encargada de hospitalidad de la agencia que el cliente haya llenado la encuesta de satisfacción.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La orden de servicio de los trabajos de reparación del automotor elaborada:

- Está firmada por el jefe de taller y por el asesor de servicio,
- Contiene la información correcta de las reparaciones efectuadas al automotor,
- Contiene el desglose de las refacciones sustituidas, e
- Incluye el costo vigente de cada pieza sustituida.

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera cordial en que atiende al cliente a la entrega del automotor.
2. Perseverancia: La manera en que invita al cliente a regresar a los siguientes servicios del automotor
3. Tolerancia: La manera en que maneja posibles conflictos por diferencia de opinión con el cliente.