

NUEVOS PUESTOS EN EL CONCESIONARIO

Descripción de puestos

Febrero 2024



JEFÉ DE VENTAS

03



VENDEDOR

07



ASESOR DE SERVICIO

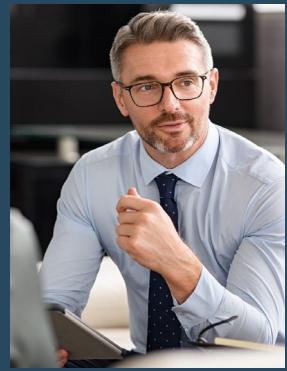
11

NUEVOS ROLES EN EL CONCESIONARIO

JEFÉ DE VENTAS

EN EL PANORAMA DEL LUJO MODERNO, LA EFICACIA DEL ENFOQUE DE VENTAS ES FUNDAMENTAL PARA SATISFACER Y SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.

EL JEFE DE VENTAS ENCARNA LA FUSIÓN DE ESTRATEGIA Y SOFISTICACIÓN, SU VISIÓN ESTRATÉGICA Y SU COMPRENSIÓN DE LA DINÁMICA DEL LUJO SON PRIMORDIALES PARA IMPULSAR LA CALIDAD Y EL RENDIMIENTO.



MISIÓN

La Jefatura de Ventas impulsa el éxito de ventas, dirige y desarrolla un equipo de alto rendimiento, garantiza unas relaciones excepcionales con los clientes y defiende la imagen de lujo de la marca, así como la excelencia operativa del concesionario y el cumplimiento de los principios del lujo moderno.

REQUISITOS

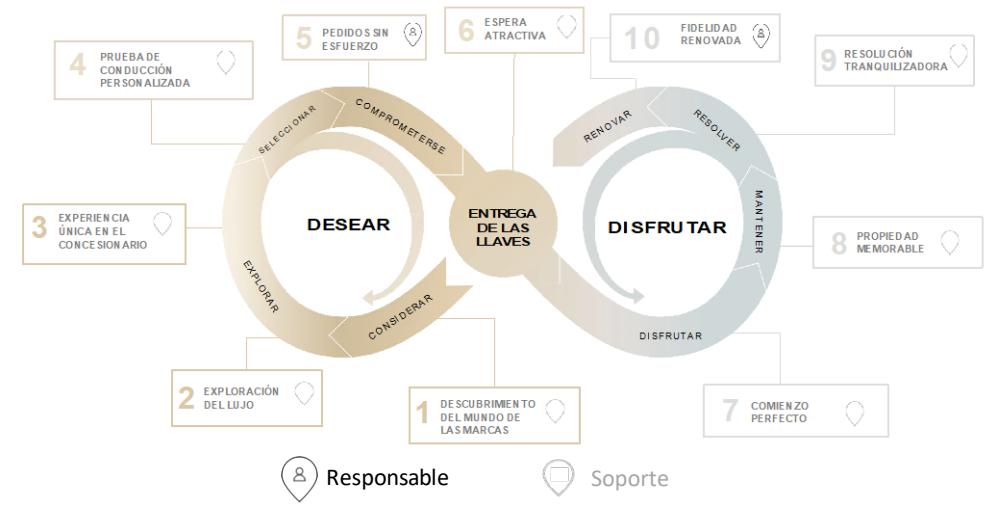


ACTIVIDADES

Tareas Principales

- Desarrolla y aplica la estrategia de ventas
- Garantiza un proceso de ventas de lujo
- Entrena al equipo de ventas y se coordina con otros departamentos

ÁMBITOS DEL VIAJE HALO



INTERACCIONES CON OTROS ROLES PROFESIONALES

Reporte directo

- Gerencia/Dir. General

Possible coincidencia

- Gerencia/Dir. General

Principales interacciones

- Asesor comercial
- Especialista en producto
- Responsable de Experiencia Cliente
- Especialista en Gerencia/Dir General
- Dirección de Servicio Postventa
- Asesor de Servicio

DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE VENTAS

Posee un profundo conocimiento del mercado local, los competidores y las preferencias de los clientes. Utiliza este conocimiento para desarrollar y ajustar las estrategias y tácticas de venta.

Gestiona presupuestos, fija objetivos financieros, controla los gastos y los flujos de ingresos. Garantiza la rentabilidad manteniendo la calidad y los estándares de las marcas JLR.

Planifica y supervisa las reservas de vehículos nuevos. Supervisa las colecciones de vehículos nuevos y usados.

Prepara previsiones de ventas y comparte objetivos y resultados con la Dirección General.

Analiza y supervisa el rendimiento cualitativo y cuantitativo (KPI) del departamento de ventas.

Mantiene y gestiona la relación con el JLR Zone Manager y con la Marca.

GARANTIZAR UN PROCESO DE VENTAS DE LUJO

Garantiza que el proceso de ventas refleje la experiencia del cliente de lujo moderno y que el equipo de ventas tenga en cuenta la singularidad de cada cliente, creando una continuidad sin fisuras de la experiencia dentro y a través de todos los canales del concesionario.

Garantiza que el equipo de ventas ofrezca experiencias excepcionales y establezca relaciones a largo plazo con los clientes, lo que se traduce en fidelidad y recomendaciones.

Garantiza que los vehículos se expongan de acuerdo con las directrices. Apoya al Responsable de Experiencia del Cliente para mejorar la acogida haciendo que el entorno sea sumamente cálido.

Desarrolla y comparte una cultura de datos dentro del equipo de ventas para ofrecer una experiencia que satisfaga las necesidades individuales de los clientes.

Analiza y gestiona rápidamente los comentarios negativos y las quejas de los clientes, relacionadas con las ventas en colaboración con el Responsable de Experiencia del Cliente para realizar los ajustes y mejoras necesarios.

FORMAR AL EQUIPO COMERCIAL Y COORDINARSE CON LOS OTROS DEPTOS.

Dirige, motiva y forma al equipo de ventas y a los especialistas de producto. Supervisa las operaciones diarias para aumentar el volumen de pedidos y la rentabilidad.

Establece objetivos de ventas y comparte las campañas de ventas con los Ejecutivos de Ventas y promueve el desarrollo del negocio.

Garantiza la disponibilidad de vehículos de demostración en función de las necesidades del mercado. Se asegura de que el Especialista en Producto mantenga los vehículos en perfecto estado y realice demostraciones de productos adaptadas a las necesidades de los clientes.

Comparte las estrategias de ventas con el Responsable de Experiencia del Cliente para elaborar las campañas de marketing más adecuadas. Supervisa los resultados de las actividades de marketing y los KPI relacionados con la gestión de clientes potenciales.

Se coordina con el Responsable de Servicio y el Responsable de Experiencia del Cliente para aumentar el servicio a las ventas y la fidelización.

**CURIOSIDAD**

Mantiene un interés constante por conocer las últimas tendencias en los sectores de la automoción y el lujo, para mantenerse informado e innovador.

COHERENCIA

Garantiza una experiencia de venta coherente y de alta calidad, manteniendo un nivel de excelencia acorde con la imagen de la marca.

MEJORAS CONTINUAS

Está comprometido en la búsqueda de la excelencia a través de la mejora continua, buscando siempre formas de aumentar la calidad y el rendimiento.

COOPERACIÓN

Trabaja eficazmente con todos los departamentos para garantizar una experiencia única y sin fisuras para cada cliente, reflejando un enfoque de marca coherente.

IMPULSADO POR LOS DATOS

Utiliza datos analíticos como piedra angular para comprender las tendencias y los intereses de los clientes, garantizando un enfoque personalizado.

LIDERAZGO INSPIRADOR

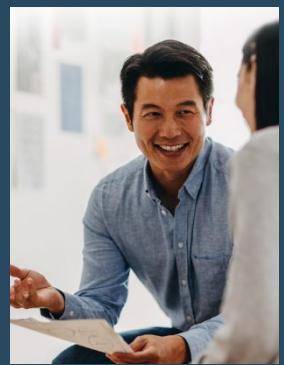
Encarna la visión del lujo moderno, inspirando a los compañeros con una mentalidad progresista que combina la tradición con la innovación.

NUEVOS ROLES EN EL COBCESIONARIO

VENDEDOR

EN EL CAMBIANTE PANORAMA DEL LUJO MODERNO, LA MEJORA DE LAS RELACIONES A LARGO PLAZO CON LOS CLIENTES Y LA CALIDAD DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE SON TAN IMPORTANTES COMO LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE MERCADO.

EL EJECUTIVO DE VENTAS ES LA FIGURA CLAVE QUE COMPRENDE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, PRESENTA SOLUCIONES DE LUJO ADECUADAS Y GARANTIZA UN PROCESO DE VENTA FLUIDO.



MISIÓN

El Asesor Comercial ha de ofrecer una experiencia de compra excepcional y personalizada, poniendo los productos y servicios al alcance de los clientes. Ha de comprender las necesidades y expectativas de los clientes y elaborar una oferta a medida, eliminando complejidades y haciendo que la experiencia de compra de lujo sea única y sin fricciones.

REQUISITOS



Rol Específico

Gestión de relaciones con clientes
Conocimiento de Producto
Habilidades de argumentación
Técnicas de ventas
Venta cruzada y adicional
Valoración de coches de ocasión
Conocimientos de documentación y financiación
Entusiasta de la automoción

Metodológico

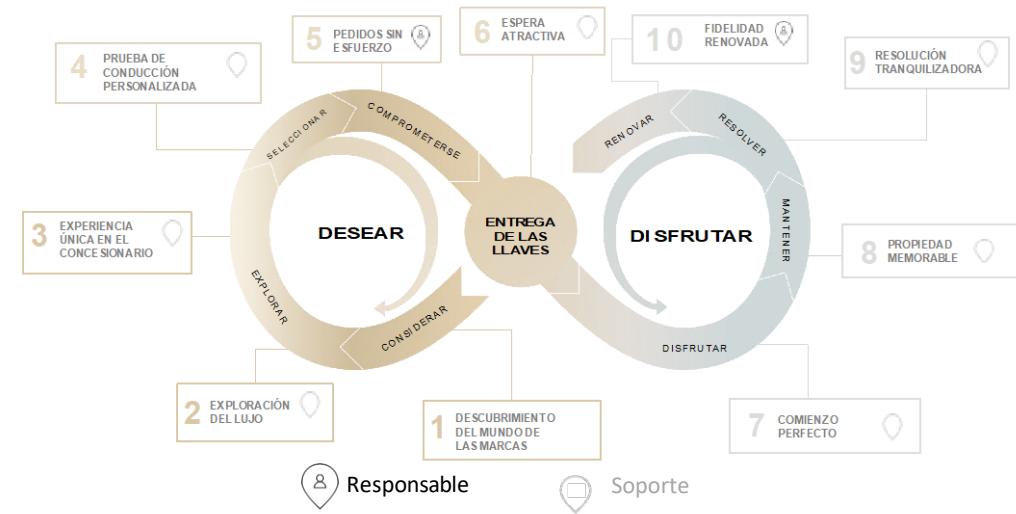
Orientado a resultados
Comunicación
Solución de conflictos
Solución de problemas
Gestión del tiempo
Creatividad

ACTIVIDADES

Principales tareas

- Garantiza una experiencia de lujo y selecciona vehículos a medida
- Crea la mejor propuesta para el cliente
- Garantiza una reserva sin problemas y fideliza a los clientes

ÁMBITOS DEL VIAJE HALO



INTERACCIONES

Reporte directo

- Jefatura de Ventas

Principales interacciones

- Especialista en producto
- Responsable de Experiencia Cliente
- Especialista en Experiencia Cliente
- Jefe de Ventas de VO
- Jefe de Servicio Postventa
- Asesor de Servicio

GARANTIZA UNA EXPERIENCIA DE LUJO Y VEHÍCULOS A MEDIDA

Posee un profundo conocimiento de las marcas, productos, tecnología y accesorios de JLR con el objetivo de maximizar las ventas cruzadas en función de las necesidades del cliente.

Recibe a los clientes, tras la presentación del producto por parte del Especialista de Producto, y les guía hacia la elección del coche, creando una experiencia de lujo sin fisuras.

Combina la escucha activa y las preguntas directas para comprender y recoger los deseos y expectativas del cliente. Asiste al cliente en la elección del modelo y motor más adecuados, apoyándole con cualquier información en profundidad.

Hace que el cliente se sienta exclusivo aplicando un trato personalizado y guiándole en el proceso de selección de las distintas opciones: colores, materiales, acabados, características adicionales o paquetes que incluyan extras opcionales, accesorios y servicios, etc.

Si el cliente está interesado en un vehículo que ya está disponible, le presenta la colección seleccionada que se ajusta a sus deseos.

Realiza una tasación inicial del coche de ocasión para estimar el valor de recompra del vehículo del cliente.

Recopila y registra los datos del cliente útiles para la personalización.

HACE LAS MEJORES PROPUESTAS PARA EL CLIENTE

Transmite confianza y guía a los clientes con transparencia en el momento más importante del viaje.

Asegura el vehículo preferido del cliente de forma que se adapte a sus necesidades.

Ofrece planes de financiación o alternativas a la compra acordes con las características del cliente (particulares, empresas, leasing, renting, etc.), describiendo claramente las características y ventajas de los distintos planes de financiación disponibles.

Ayuda al cliente a comprender el coste total de la compra o adquisición del vehículo.

Presenta la oferta explicando el contenido detallado y las posibles opciones que aún pueden modificarse antes de la reserva.

Gestiona la fase de negociación comunicando tanto los valores tangibles e intangibles de la marca.

Recoge el feedback del seguimiento del Especialista en Experiencia del Cliente y evalúa la acción más adecuada para contactar con el cliente.

GARANTIZA UNA RESERVA SIN PROBLEMAS Y FIDELIZA LAS RELACIONES

Facilita la gestión de los aspectos documentales, proporcionando una experiencia de reserva memorable y sencilla.

Consigue que el cliente firme el contrato eliminando complejidades y simplificando la gestión de documentos.

Tramita la reserva, asegurándose de que todas las personalizaciones se registran con precisión.

En colaboración con el especialista en experiencia del cliente, proporciona actualizaciones personalizadas sobre la reserva, utilizando el canal de contacto que mejor se adapte al cliente.

Gestiona cualquier cambio en la reserva del cliente identificando las soluciones adecuadas para satisfacer sus necesidades.

Trabaja en estrecha colaboración con el especialista de producto y el administrativo, para garantizar una entrega de alta calidad.

Valorla la relación y mantiene un contacto proactivo con un enfoque que potencia la exclusividad del cliente.



ESTABLECIMIENTO DE RELACIONES

Construye y mantiene relaciones a largo plazo con los clientes como elemento esencial de fidelización y referencias.

ADAPTABILIDAD

Se adapta a las diferentes actitudes, preferencias y necesidades de los clientes, ofreciendo soluciones a medida para cada individuo.

BASADO EN DATOS

Se basa en los datos para registrar los comportamientos y preferencias de los clientes, ofreciendo soluciones a medida coherentes en todos los departamentos.

DISCRECIÓN

La discreción y el respeto por la confidencialidad son imprescindibles, ya que los clientes de alto perfil valoran su privacidad.

EXPERIENCIA EN VENTAS CRUZADAS

Reconoce el potencial de la venta cruzada, aumentando los ingresos por ventas y servicios, al tiempo que ofrece a los clientes soluciones de lujo integrales.

COLABORACIÓN

Con mentalidad de jugador de equipo, garantiza una experiencia del cliente sin fisuras y ayuda a resolver los problemas con eficacia.

NUEVOS ROLES EN EL CONCESIONARIO

ASESOR DE SERVICIO

EN LA BÚSQUEDA DEL LUJO MODERNO, LA EXCELENCIA DEL SERVICIO ES ESENCIAL PARA GARANTIZAR UNA EXPERIENCIA MEMORABLE.

EL ASESOR DE SERVICIO DESEMPEÑA UN PAPEL FUNDAMENTAL. SUPERVISA Y MEJORA LA EXPERIENCIA DE SERVICIO, GARANTIZANDO QUE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE CADA CLIENTE NO SÓLO SE CUMPLAN, SINO QUE SE SUPEREN.



MISIÓN

El Asesor de Servicio atiende al cliente a lo largo de toda la experiencia de servicio. Ayuda eficazmente al cliente con el mantenimiento, las reparaciones y las averías. Establece una relación sólida con el cliente para garantizar su satisfacción y fidelidad.

REQUISITOS

Experiencia previa

Lujos
Automoción
Experto en producto
Experto en atención al cliente

Función transversal

Establecimiento de relaciones
Experiencia de lujo
Microsoft Office
Inglés

Social

Empatía
Paciencia
Escucha activa
Proactividad
Negociación
Liderazgo



■ Requisito

■ Recomendado

Role Específico

Gestión de relaciones con clientes
Venta cruzada
Conocimientos técnicos autos
Habilidades de diagnóstico
Control de calidad
Entusiasta por la tecnología
Habilidades de argumentación

Metodológico

Gestión del tiempo
Comunicación
Solución de problemas
Trabajo bajo presión
Aprendizaje continuo
Aptitud para la formación

ACTIVIDADES

Principales tareas

- Evalúa las necesidades del cliente y ofrece soluciones de servicio personalizadas
- Da la bienvenida al cliente y recibe el coche
- Se asegura de que se superen las expectativas del cliente

ÁMBITOS DEL VIAJE HALO



INTERACCIONES

Reporte directo

- Jefe de Servicio Postventa

Principales interacciones

- Jefe de recambios
- Jefe de taller
- Jefe de garantías
- Responsable de Experiencia Cliente
- Especialista en Experiencia Cliente
- Vendedor
- Especialista en Producto

EVALÚA LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y OFRECE SOLUCIONES PERSONALIZADAS

Es el principal punto de contacto para los clientes que buscan reparaciones o mantenimiento de vehículos y es vital una experiencia de contacto inicial positiva, la primera impresión cuenta.

Escucha las preocupaciones de los clientes, diagnostica los problemas y los comunica eficazmente al taller.

Basándose en el estado del vehículo y en las preocupaciones del cliente, recomienda servicios adecuados y soluciones a medida.

Se asegura de que la gestión de la cita de servicio sea lo más fácil y sencilla posible para los clientes.

Gestiona las citas de servicio, garantizando un flujo de trabajo eficiente dentro del departamento de servicio para minimizar los tiempos de espera de los clientes.

Ofrece una solución de movilidad personalizada para una experiencia de servicio sin esfuerzo (es decir, coche de cortesía, recogida y entrega).

Propone actividades proactivas de contacto y marketing con los clientes para anticiparse a sus necesidades y garantizar su fidelidad.

Garantiza la consecución de los objetivos de facturación (capacidad del taller, piezas de repuesto y accesorios).

DA LA BIENVENIDA AL CLIENTE Y RECEPCIONA EL VEHÍCULO

Prepara todo lo necesario antes de la llegada del cliente al concesionario para minimizar la burocracia y dedicar tiempo a la relación.

En colaboración con el Especialista en Experiencia del Cliente, se asegura de que, cuando los clientes llegan al concesionario sean correctamente atendidos.

Comprueba el vehículo del cliente y aclara sus preocupaciones, manteniendo siempre al cliente en el centro de la atención para generar confianza.

Explica detalladamente el trabajo que se va a realizar y promociona servicios, piezas y accesorios de valor añadido utilizando la información disponible para personalizar la oferta.

Elabora estimaciones de costes con la máxima claridad y transparencia, evitando sorpresas no deseadas para el cliente.

Proporciona la solución de movilidad solicitada por el cliente o, de acuerdo con el especialista en experiencia del cliente, garantiza una experiencia de espera cómoda y agradable en la tienda.

GARANTIZA QUE SE SUPEREN LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

Convierte un problema del cliente en una experiencia de lujo mediante una comunicación eficaz, recomendaciones de servicio bien informadas y una gestión eficiente del proceso de servicio.

Garantiza que el trabajo se lleve a cabo a tiempo y comunica eventualmente cualquier retraso encontrando la mejor solución para los clientes.

Demuestra a los clientes que se han cumplido sus requisitos y se han superado sus expectativas.

Explica detalladamente el trabajo realizado al entregar el vehículo, asegurándose de que el cliente queda satisfecho.

Recopila información sobre los clientes útil para personalizar la experiencia y comprende los deseos de recompra.

Modera el proceso de gestión de situaciones críticas o cualquier comentario negativo en coordinación con el Responsable de Experiencia del Cliente.



CAPACIDAD DE RESPUESTA

Da prioridad a las respuestas rápidas y eficaces a las preguntas y preocupaciones de los clientes, demostrando el compromiso de la marca con un servicio excepcional.

PRECISIÓN

Demuestra una precisión meticulosa a la hora de comprender las necesidades del cliente y la prestación de servicios que cumplan los estándares de JLR.

COMPROMISO PROACTIVO

Se compromete proactivamente con los clientes para descubrir o anticipar necesidades insatisfechas, que pueden transformarse en oportunidades de servicio o nuevos prospectos de ventas.

CONSULTOR DE CONFIANZA

Utiliza un profundo conocimiento de los productos de JLR para ofrecer recomendaciones informadas y valiosas a los clientes.

AGILIDAD DE APRENDIZAJE

Asimila rápidamente nueva información sobre productos y servicios, manteniéndose a la vanguardia en un sector automovilístico que avanza a un ritmo vertiginoso.

