

JLR

ATOMIC HABITS

ENTORNO FÍSICO PARA EL CLIENTE

V1 JUNIO 2024

¿QUÉ SON LOS ATOMIC HABITS?



¿QUÉ SON LOS ATOMIC HABITS?

"Un atomic habit es una costumbre, rutina o acción pequeña y aplicable que constituye la base para construir un importante cambio positivo".

En un concesionario, los *Atomic Habits* pueden aplicarse a nuestro personal y a los entornos físicos y, cuando se ponen en práctica, constituyen un paso positivo hacia el lujo moderno gracias a acciones significativas y coherentes.

Aunque no sustituyen al nuevo diseño de lujo moderno ni a la identidad corporativa de los concesionarios, suponen un cambio antes de que un concesionario se embarque en el despliegue completo del lujo moderno.

Esta guía incluye toda la información necesaria para apoyar la correcta implantación de *Atomic Habits* a largo plazo.

ATOMIC HABITS FY 2023/2024

ESTA ES LA PRESENCIA QUE DEBERÍA TENER SU CONCESIONARIO
AHORA

ATOMIC HABITS FY 2023/2024

ATOMIC HABITS EN CONCESIONARIO DE LUJO MODERNO
FY 2023/2024

PLAZOS (2023)	ML	INICIATIVAS QUE DEBEN APLICAR O ADOPTAR LOS CONCESIONARIOS
Abril – junio	1	Exposición de vehículos acorde con la disposición de House of Brands (HoB): ML1-1: Reubicación de vehículos; ML1-2: Reubicación de iluminación (cuando sea necesario)
	2	<div>Los elementos esenciales del concesionario están colocados</div> <div><div><ul style="list-style-type: none">ML2-1: Retirada de atriles antiguos o no aprobados (incluido SV)ML2-2: Uso exclusivo de la banda sonora de JLRML2-3: Todas las pantallas digitales están encendidasML2-4: Retirada de todos los efectos personales en las zonas de atención al cliente (por ejemplo, abrigos, bolsos)ML2-5: Prohibición de aparcar delante de la sala de exposición</div><div><ul style="list-style-type: none">ML2-6: Flores frescas en la recepciónML2-7: Jardineras en la entradaML2-8: Difusión del aroma de JLRML2-9: Paleta de colores y tapicerías actualizadasML2-10: Bebidas calientes en tazas de porcelana blanca para todos los clientesML2-11: Distribución de vehículos Approved de acuerdo con la disposición HoB</div></div>
	3	ML3 – Código de vestimenta acorde con "The Look Book".
Julio – septiembre	4	Planificación y celebración de eventos para concesionarios a fin de que participen en las siguientes fases como parte del programa de inmersión en el lujo moderno como se indica a continuación: 1) Fase 2: General Manager 2) Fase 2.5: Line Manager y 3) Fase 3: compañeros de todos los concesionarios. Las estipulaciones y los plazos de implantación se incluyen en la guía de implantación, disponible para todos los mercados.
	5	Todos los cuadros de la sala de exposición deben actualizarse según el lujo moderno, incluidos: ML5-1: cuadros y ML5-2: imágenes las vitrinas de artículos de colección
	6	<div>Exposición de vehículos actualizada de acuerdo con House of Brands, como:</div> <div>ML6-1: Placas de exhibición de vehículos, ML6-2: Folletos de apoyo para atriles y ML6-3: Material de papelería de apoyo</div>
Octubre – diciembre	8	Entorno de lujo moderno (macetas en estanterías, libros, elementos decorativos) en las zonas de espera y recepción, salas y aseos; actualización de lujo moderno en la zona de exposición de productos de marca (ML8-1: libros; ML8-2: macetas para estanterías y otros elementos)
	9	Aspectos esenciales para el personal: participación continuada en el programa de inmersión del lujo moderno, portal de presentación previa, eventos de presentación de House of Brands y adopción del enfoque de contratación del lujo moderno.

RECEPCIÓN

QUÉ HACER

- Colocar flores frescas en el mostrador de recepción
- Colocar jardineras en la entrada
- Retirar todos los atriles antiguos o no aprobados
- Reproducir únicamente la banda sonora de JLR
- Ajustar el volumen del audio a un nivel razonable que genere un ambiente agradable y permita a los clientes mantener conversaciones sin distracciones
- Retirar todos los efectos personales en las zonas de atención al cliente (por ejemplo, abrigos o bolsos)
- Código de vestimenta acorde con "The Look Book".

QUÉ NO HACER

- Tener a la vista objetos personales como abrigos y bolsos
- Mostrar atriles, elementos de marketing o material de papelería no aprobado en el mostrador de recepción
- Poner la radio o reproducir música inadecuada
- No seguir el código de vestimenta

REFERENCIA RPTK		
Acción de lujo moderno	Acción secundaria	Descriptor de la acción
ML2	ML2-1	Aspectos básicos del concesionario
	ML2-12	
ML3	-	Código de vestimenta acorde con "The Look Book".



MATERIAL DE REFERENCIA PUBLICADO EN JLR GATEWAY (VER APENDICE)

2023.05.22 - Lujo Moderno en Concesionario
2023.09.06 - The Look Book _EUROPE_Español_v2

EXPOSICIÓN DE VEHÍCULOS

QUÉ HACER

- Colocar los vehículos según la disposición HoB, incluidos los vehículos Approved
- Colocar los vehículos bajo la iluminación con espacio suficiente alrededor del mismo
- Garantizar que los vehículos estén impecables y encerados
- Mantener los cables de la batería alejados de la vista, siempre que sea posible
- Girar la primera fila de vehículos y la iluminación (opcional)
- Aumentar el espacio de exposición de los vehículos de la segunda fila para que coincida con la primera (opcional)
- Sustituir todos los cuadros antiguos por las nuevas imágenes de lujo moderno

QUÉ NO HACER

- Aparcar delante de la sala de exposición
- Mostrar vinilos no aprobados en vehículos, suelos o ventanas
- Utilizar banderas y pancartas no aprobadas en el interior o en el exterior
- Girar los vehículos de la primera fila sin girar su iluminación
- Aumentar el espacio de exposición de los vehículos de la segunda fila sin ajustar su iluminación

REFERENCIA RPTK		
Acción de lujo moderno	Acción secundaria	Descriptor de la acción
ML1	ML1-1	Reubicación de los vehículos
	ML1-2	Reubicación de iluminación
ML2	ML2-1	Aspectos básicos del concesionario
	ML2-12	
ML5	ML5-3	Imágenes con marco iluminadas (opcional)



MATERIAL DE REFERENCIA PUBLICADO EN JLR GATEWAY (VER APENDICE)

2023.05.22 - Lujo Moderno en Concesionario
2023.01.23 - Guía Coches Exposición

ELEMENTO DE APOYO PARA ATRILES Y PLACAS DE MATRÍCULA

QUÉ HACER

- Retirar todas las placas de matrícula y sustituirlas por el diseño más reciente
- Actualizar todos los folletos de apoyo para los atriles con la plantilla más reciente
- Colocar los atriles en el lado del vehículo más cercano al centro. En el caso de vehículos que giren, colocarlos en el lado más alejado de la ventana

QUÉ NO HACER

- Utilizar una mezcla de placas de matrícula antiguas y nuevas en toda la sala de exposición
- Utilizar una mezcla de folletos de apoyo para atril antiguos y nuevos en toda la sala de exposición
- Utilizar placas de matrícula, atriles y folletos de apoyo para atril SV (Special Vehicle)

REFERENCIA RPTK		
Acción de lujo moderno	Acción secundaria	Descriptor de la acción
ML2	ML2-1 ML2-12	Aspectos básicos del concesionario
ML6	ML6-1 ML6-2	Placas de exposición de los vehículos actualizadas Folletos de apoyo para atriles actualizados



ZONA DE ESPERA DE CLIENTE Y PRODUCTOS DE MARCA

QUÉ HACER

- Contar con todas las pantallas digitales encendidas y reproducir el contenido correcto
- Sustituir todos los cuadros por las nuevas imágenes de lujo moderno
- Garantizar que las imágenes de los artículos de marca estén actualizadas

QUÉ NO HACER

- Utilizar atriles y/o folletos antiguos
- Utilizar una mezcla de cuadros antiguos y nuevos

REFERENCIA RPTK		
Acción de lujo moderno	Acción secundaria	Descriptor de la acción
ML2	ML2-1	Aspectos básicos del concesionario
	ML2-12	
ML-5	ML5-1	Cuadros
	ML5-2	Imágenes de las vitrinas de artículos de colección
	ML5-3	Imágenes con marco iluminadas (opcional)
ML8	ML8-2	Macetas en estanterías, elementos decorativos y de sobremesa



MATERIAL DE REFERENCIA PUBLICADO EN JLR GATEWAY (VER APENDICE)

Contenido Pantallas Digitales (ODEC): dealermarketing-jlr.es/jaguar/login.jsp#
Web AHB: ahb.es/webs/jaguar_landrover/

ESTUDIO DE PERSONALIZACIÓN

QUÉ HACER

- Garantizar que la paleta de colores y la tapicería están actualizados
- Difundir el aroma de JLR desde el Inspire Wall (cuando sea posible)
- Retirar todos los atriles antiguos o no aprobados
- Garantizar que todas las pantallas digitales y tablets estén encendidas y muestran el contenido correcto
- Exponer los accesorios correctos en la pared de accesorios

QUÉ NO HACER

- Mostrar una paleta de colores y una tapicería incoherente
- Mostrar atriles, elementos de marketing o material de papelería no aprobado en la mesa de configuración
- Tener huecos vacíos en la pared de accesorios



REFERENCIA RPTK		
Acción de lujo moderno	Acción secundaria	Descriptor de la acción
ML2	ML2-1 – ML2-12	Aspectos básicos del concesionario

MATERIAL DE REFERENCIA PUBLICADO EN JLR GATEWAY (VER APENDICE)

2023.05.22 - Lujo Moderno en Concesionario
Contenido Pantallas Digitales (ODEC: dealermarketing-jlr.es/jaguar/login.jsp#)
2023.07.14 - Esencia y Audio JLR

ZONA DE BARISTA

QUÉ HACER

- Garantizar que haya variedad de bebidas disponibles para el cliente
- Ofrecer bebidas calientes en tazas de porcelana blanca tanto a los clientes de ventas como a los de servicio
- Servir bebidas frías en vasos transparentes y de diseño sencillo
- Introducir nuevos artículos de sobremesa (libros sobre lujo moderno) en las estanterías y en las mesas
- Asegurarse de que los artículos de sobremesa están ordenados y limpios

QUÉ NO HACER

- Servir bebidas en vasos de plástico o cartón
- Tener a la vista objetos personales como abrigos o bolsos

REFERENCIA RPTK		
Acción de lujo moderno	Acción secundaria	Descriptor de la acción
ML2	ML2-1	Aspectos básicos del concesionario
	ML2-12	
ML8	ML8-1	Libros y folletos



MATERIAL DE REFERENCIA PUBLICADO EN JLR GATEWAY (VER APENDICE)

2023.05.22 - Lujo Moderno en Concesionario

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

QUÉ HACER

- Introducir artículos de sobremesa en la vitrina, de acuerdo con la guía de Lujo Moderno en Concesionario
- Sustituir las imágenes antiguas por nuevas imágenes de lujo moderno
- Retirar todos los efectos personales en las zonas de atención al cliente (por ejemplo, abrigos o bolsos)
- Evitar tener documentación acumulada sobre el escritorio
- Garantizar que el material de papelería y las firmas de correo electrónico cumplen las directrices más recientes
- Código de vestimenta acorde con "The Look Book".

QUÉ NO HACER

- Tener a la vista objetos personales como abrigos, bolsos, papeles, fotos personales, calendarios...
- Mostrar productos de la colección (*merchandising*) en las vitrinas de los despachos
- No seguir el código de vestimenta

REFERENCIA RPTK		
Acción de lujo moderno	Acción secundaria	Descriptor de la acción
ML2	ML2-1 – ML2-12	Aspectos básicos del concesionario
ML3	-	Código de vestimenta acorde con "The Look Book"
ML5	ML5-3	Imágenes con marco iluminadas (opcional)
ML6	ML6-3	Material de papelería de apoyo actualizado
ML8	ML8-1	Libros y folletos



MATERIAL DE REFERENCIA PUBLICADO EN JLR GATEWAY (VER APENDICE)

2023.05.22 - Lujo Moderno en Concesionario
Web AHB: ahb.es/webs/jaguar_landrover/
2024.02.27 - JLR Retailer Stationery Guidelines
2023.09. 06 - The Look Book _EUROPE_Español_v2

SALA DE ESPERA

QUÉ HACER

- Comprobar que las pantallas digitales están encendidas y reproducir el contenido correcto
- Implantar un nuevo entorno de lujo moderno
- Asegurarse de que los artículos de sobremesa están ordenados y limpios

QUÉ NO HACER

- Mostrar información o elementos de marketing no aprobados
- Mostrar desorden

REFERENCIA RPTK		
Acción de lujo moderno	Acción secundaria	Descriptor de la acción
ML8	ML8-1	Libros y folletos
ML2	ML2-1 ML2-12	Aspectos básicos del concesionario



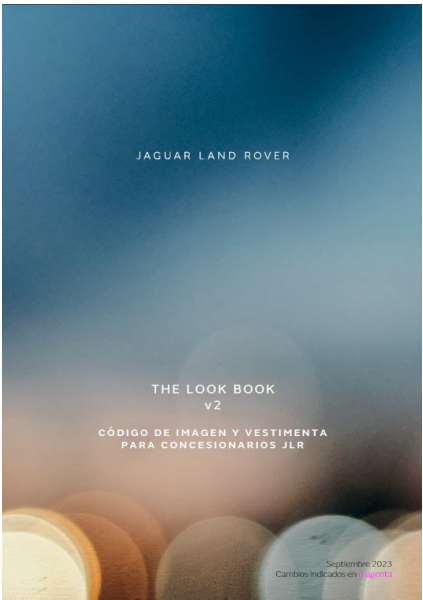
MATERIAL DE REFERENCIA PUBLICADO EN JLR GATEWAY (VER APENDICE)

2023.05.22 - Lujo Moderno en Concesionario
Contenido Pantallas Digitales (ODEC): dealermarketing-jlr.es/jaguar/login.jsp#

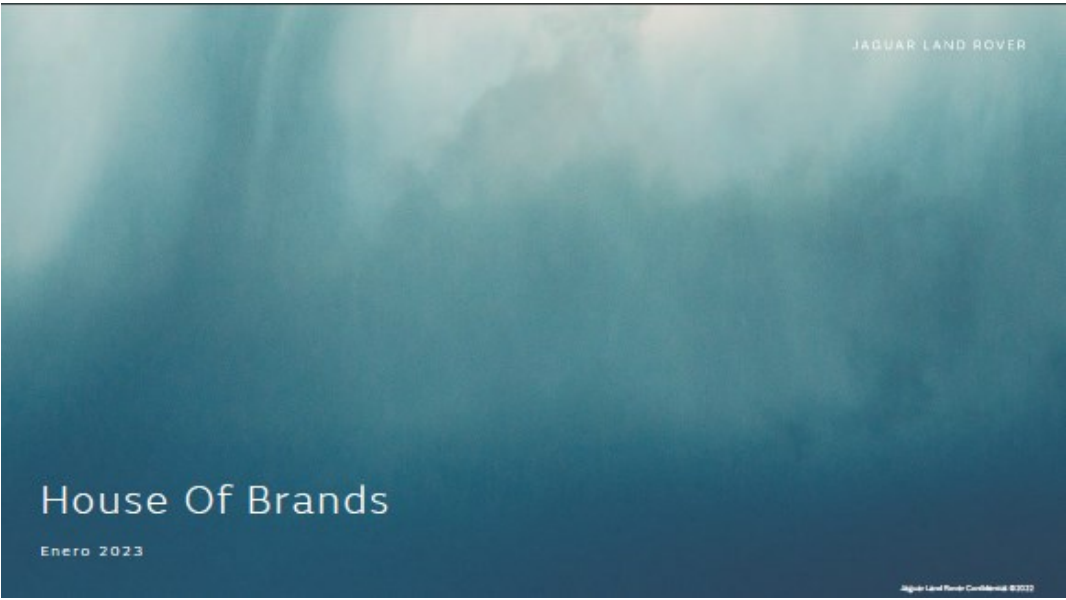
APÉNDICE



2023.05.22 - Lujo Moderno en Concesionario



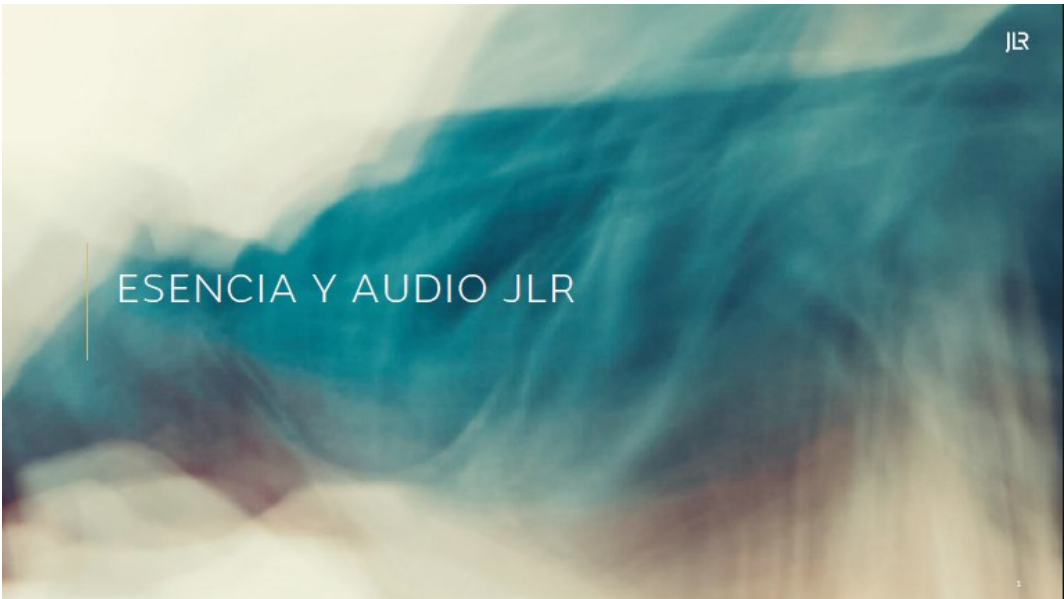
2023.09. 06 - The Look Book _EUROPE_Español_v2



2023.01.23 - Guía Coches Exposición



2023.12 - Modern Luxury - Matriculas VN



2023.07.14 - Esencia y Audio JLR



2024.02.27 - JLR Retailer Stationery Guidelines