

14 | ANIMACIÓN DE LOS ACCESORIOS

Beneficios estándar

- **Cliente:** Ver Accesorios Maserati. Sea asesorado sobre los accesorios disponibles para el vehículo solicitado o de su propiedad e informado de los precios aplicados. Reciba su vehículo con los accesorios pedidos y colocados.
- **Concesionario:** Aumente la venta de accesorios, desarrollar la actividad de posventa.

Principales funciones afectadas: Personal de recambios, Asesor de servicio.

1 Designación del personal de recambios

- El personal de recambios tiene una descripción de funciones.
- El Personal de recambios está gestionando las distintas acciones presentadas en esta norma, junto con el Asesor de Servicio

2 Lista de accesorios para promocionar

- Lista de accesorios para cada modelo de la gama con el precio incluyendo la instalación y el IVA
- Al menos un ejemplar de cada accesorio de la lista está en stock.
- La lista de accesorios seleccionados está en posesión de cada vendedor, manipulador y CS.

3 Lista de accesorios que debe exponer el Personal de recambios

- En muebles/vitrinas, en un vehículo o vehículos de exposición y en el sitio web del concesionario.
- Lista por vehículos de lanzamiento, estacionalidad (verano/invierno) y promociones en

4 Implementación de medios de comunicación

- Presentación en vídeo de la gama de accesorios y animaciones web en pantallas (TV, marco digital, Internet) en la sala de exposición y en la recepción de posventa.
- Folletos en expositor de autoservicio.

5 Instalación de accesorios, muebles/ventanas

- En la sala de exposición.
- En recepción posventa.
- En la zona de entrega (accesorios de entrega).
- Mobiliario limpio (sin polvo ni huellas) y bien surtido.

6 Exposición de al menos un vehículo accesorio en la sala de exposición

- Accesorios adaptados a la temporada.
- Accesorios complementarios a los expuestos en los muebles/vitrinas.

14 | ANIMACIÓN DE LOS ACCESORIOS

7

Seguimiento mensual de las ventas de accesorios

- Las ventas de accesorios se añadirán como un KPI específico y se destacarán en los informes o presentaciones de cada revisión mensual interna de la actividad global con el personal de posventa, ventas, recambios y el responsable de repuestos.
- Indicadores a seguir: facturación de accesorios y/o facturación de accesorios por nuevas ventas.