

# 16 | CONSTITUCIÓN DEL PARQUE VEHÍCULOS SUSTITUCIÓN PV

## Beneficios estándar

- **Cliente:** Puede reservar un vehículo de sustitución tan pronto como se reserve una cita para disponer de él el día que deje su vehículo. Beneficiarse de una visibilidad inmediata sobre la oferta y los precios de los "Vehículos de sustitución" propuestos por el concesionario.
- **Concesionario:** Satisfaga las necesidades de movilidad de los Clientes. Profesionalice la gestión de la flota de vehículos de sustitución. Valide la oferta de vehículos de sustitución con los Clientes.

**Principales funciones afectadas:** Gerente de posventa, Responsable de ventas de vehículos nuevos.

## 1 Constitución o renovación del parque de vehículos de sustitución por parte del Responsable de ventas

- Teniendo en cuenta la política comercial y la ayuda financiera de Maserati.
- Intercambiando con el Gerente de posventa para determinar los vehículos adaptados al tipo de Clientes de posventa del concesionario (Clientes particulares, empresas, artesanos...)
- Se realiza la preparación administrativa (entrada en el parque de vehículos de sustitución, matriculación, seguro...), técnica y estética
- Se organiza la gestión del parque y la eventual reparación de los vehículos de sustitución.

## 2 Gestión operativa de la flota de vehículos de sustitución

Se identifica a una persona encargada de gestionar la flota de vehículos de sustitución. Sus principales misiones son:

- Actualización de la flota de vehículos de sustitución en las herramientas de los asesores de servicio
- La gestión diaria del parque con un seguimiento del estado del parque y de su rotación prevista (mantenimiento, kilometraje, antigüedad, reparación...), la gestión de los contratos de préstamo/arrendamiento, el informe y seguimiento de las reclamaciones y multas...

Documento de apoyo [Ejemplo de la Tabla de gestión de flotas](#)

## 3 Animación del parque y Supervisión de vehículos de sustitución

Mediante un cuadro de mandos mensual, el responsable de la flota de vehículos de sustitución realiza un seguimiento:

- Actualización de la lista de vehículos en función de las entradas y salidas de la flota
- El ritmo y la duración de utilización de cada vehículo (Número de días de salida/número de días laborables)
- El índice de facturación (días facturados/días laborables) y la rentabilidad del parque
- Provisiones para gastos y coste de propiedad (depreciación, combustible, lavado, reparación...).

# 16 | CONSTITUCIÓN DEL PARQUE VEHÍCULOS SUSTITUCIÓN PV

## 4 Vehículos de sustitución fácilmente accesibles y listos para salir

- Los vehículos de sustitución se estacionan en una zona específica.
- Las llaves se identifican y se guardan en un lugar seguro.
- Los vehículos están limpios (exterior e interior) y no contienen efectos personales.
- El combustible y/o la carga de la batería se actualizan si es necesario.
- Cada vehículo lleva una cartera que incluye: la guía del usuario, los certificados de matriculación y seguro en vigor (o copias), el número de teléfono de la Asistencia, un parte de accidente, los documentos y el equipamiento exigidos por la legislación local (por ejemplo, el kit de seguridad)... En el caso de un vehículo de bajas emisiones, un cable para cargar la batería de tracción.

## 5 Comunicación sobre los vehículos de sustitución existentes

- El equipo de posventa puede promover o informar al Cliente sobre el uso y las condiciones del vehículo de sustitución.