



**DEKRA ABC**  
**La óptima combinación de  
Tecnología y Experiencia**  
**Poner a Trabajar**

2021



Mejoras en postventa



Cumplimiento de las normas de la empresa en toda la red



Impulso en las ventas de coches usados

2022



Una importante marca de automóviles buscaba mejorar el rendimiento de su red en el Reino Unido. Antes de acudir a los expertos de DEKRA, la empresa había trabajado con otros proveedores cuyo enfoque se basaba principalmente en la consultoría en persona y en métodos convencionales de seguimiento y documentación.

Buscando un mayor retorno de la inversión, así como resultados más rápidos y sostenibles y la adopción de nuevas tecnologías, la empresa contrató el apoyo de DEKRA.

### Combinación de conocimientos de consultoría y herramientas digitales

El proyecto, cuya fecha de inicio es 2021 y su finalización está prevista para 2022, pretende abordar tres áreas clave identificadas por la empresa: la posventa (a través del programa Dealer Aftersales Coaching, o DAC); el cumplimiento de las normas de la empresa en toda la red (a través de las auditorías Customer Touchpoint-CTP); y la venta de coches usados. En los tres casos, la experiencia del cliente es uno de los principales objetivos. DEKRA está desplegando su metodología Advanced Blended Coaching (ABC) para ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos.

En todos los casos  
**la experiencia del cliente**  
es un elemento importante







Virtual Customer Engagement Part 1 - Engaging Effectively with Customers using Virtual Platforms.pptx

### Benefits



Can you think of any benefits of a well delivered Pre-call?

Click on what you consider the most...		
Clear, easy to read presentation	10%	100
Interactive content	10%	100
Personalized content	10%	100
Clear navigation	10%	100
Fast load times	10%	100
Mobile friendly	10%	100
Easy to use	10%	100
Consistent branding	10%	100
Easy to update	10%	100
Easy to integrate	10%	100
Easy to share	10%	100
Easy to track	10%	100

Video Sprint to Lead.mpg

### AFTERSALES

# Vehicle Health Check

Service Advisor

Issue 2022V1



Chat (overview)

Frank: Here is a offer with key points Mark is talking about

Jason Smith: Hi Frank, it should have come back to you. If this call nothing I would suggest logging out and in with the team

Frank: Thanks, it was very helpful

Frank: Some of us need to drop out in 5 min, just that you are ready

Frank: Mark also has a list for paper valid input

Mark: Thanks, about 5 or 4 min to go

Frank: Cool

Chris Farmer 2: Hi Frank, I'm sorry Frank

Chris Farmer 2: Please send any questions to your Mark, they are and will get them answered and sent back to you

Attendees (10)

- Jason Smith
- Mark Parnell
- Przemek (2)
- Chris Farmer 2
- Participants (20)
- Oliver Winkler
- Andreas Helmke, CS 40-14

Virtual Session Delivery - Best Practice.pptx

### Customer Follow up Call

Benefits to customers

- Reassures customers about their vehicle by offering world class experience
- Demonstrates that the business takes a professional approach
- Builds trust that the business 'owns' and deals with any issues

Building Long Term Retention



Chat (overview)

Frank: Some of us need to drop out in 5 min, just that you are ready

Frank: Mark also has a list for paper valid input

Mark Parnell: about 5 or 4 min to go

Frank: Cool

Chris Farmer 2: Hi Frank, I'm sorry Frank

Chris Farmer 2: Please send any questions to your Mark, they are and will get them answered and sent back to you

Attendees (10)

- Mark Parnell
- Heidi (2)
- Jason Smith
- Mark Parnell
- Przemek (2)
- Chris Farmer 2
- Participants (20)
- Oliver Winkler
- Andreas Helmke, CS 40-14

El **ABC de DEKRA** es un enfoque estratégico mixto que combina la experiencia y los conocimientos de DEKRA con las tecnologías digitales. Es una metodología que destaca por su eficacia. Los componentes digitales permiten el despliegue estratégico de la fuerza de las personas, dirigiéndose a las necesidades de cada concesionario y cada usuario individual con precisión y generando un mayor ROI.

El ABC de DEKRA se adapta para ofrecer la combinación adecuada de coaching en persona, interacciones virtuales, autoaprendizaje y evaluación de forma rápida y consistente. Al mismo tiempo, las conclusiones, los resultados, los elementos de acción, las mejores prácticas y mucho más se almacenan en una única plataforma digital, el DEKRA Performance Manager (DPM) para la transparencia y la responsabilidad en toda la red.



1



2

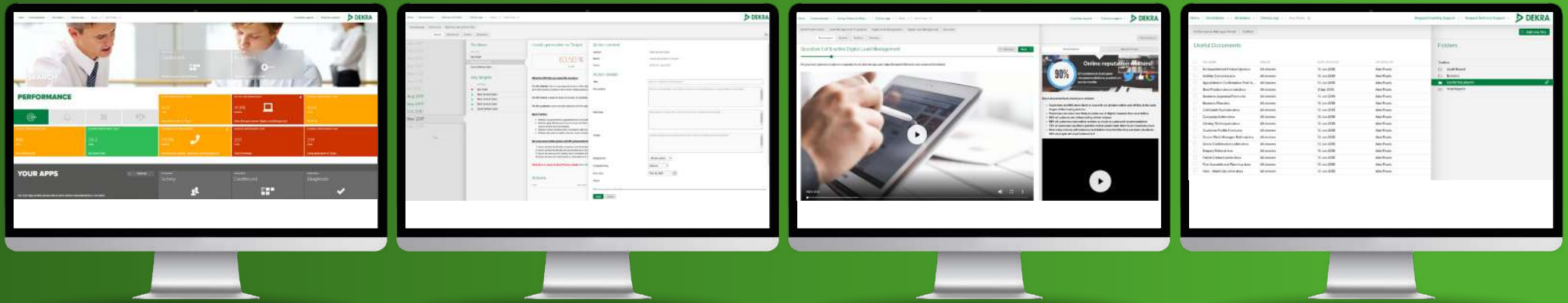


3

## Una combinación ganadora de intervenciones presenciales y virtuales

Para cada una de las tres áreas clave identificadas por el OEM, los concesionarios reciben asesoramiento en persona y sesiones virtuales de I-Coach con el apoyo del DPM. El DPM es una herramienta digital totalmente personalizable que utiliza datos internos y/o externos para hacer un seguimiento del rendimiento, supervisar el progreso y comprometerse con los usuarios para impulsar la mejora. El I-Coach es una función de coaching a distancia que se utiliza para las sesiones regulares de control y seguimiento que mantiene a los usuarios motivados y en el objetivo.

En el primer ámbito, el programa Dealer Aftersales Coaching (DAC), un consultor de campo de DEKRA comienza con un diagnóstico profundo, pasando 2 días in situ. Los resultados se presentan al concesionario y se almacenan mediante el DPM. El I-Coach de DEKRA evalúa los resultados y realiza sesiones virtuales de seguimiento para fomentar el progreso en las áreas de mejora identificadas. El consultor de campo vuelve al cabo de uno o dos meses para reevaluar y establecer lo que se ha conseguido y lo que todavía hay que trabajar. A continuación, el I-Coach realiza un seguimiento antes de una entrega final en la que participan los equipos de directores de área y otras partes interesadas. En ese momento, se puede realizar un seguimiento adecuado y adoptar medidas adicionales para mantener y continuar las mejoras.



Las auditorías de CTP también incluyen una combinación de intervenciones presenciales y digitales con el apoyo del DPM, que proporciona un proceso completo y estructurado para que el equipo de auditoría realice sus actividades de forma profesional y eficiente. Una vez finalizada la auditoría inicial, el concesionario utiliza el área de establecimiento de acciones del DPM para crear un plan de acción individualizado para abordar las áreas marcadas por la auditoría para su mejora. Los concesionarios pueden subir pruebas de sus logros en forma de fotos, vídeos o documentos para demostrar sus progresos. Se lleva a cabo una segunda auditoría aproximadamente 12 semanas después de la primera, de nuevo registrada mediante DPM.

Para el apoyo en la venta de coches usados, el DPM proporcionó la base para un diagnóstico de salud utilizado para identificar las necesidades de la red y las áreas de enfoque de coaching. La empresa proporcionó los datos que se utilizarían en el cuadro de mandos del DPM y los expertos de DEKRA recopilaron las mejores prácticas relevantes para varios temas, como el punto de venta y el marketing o el cumplimiento de las ventas. El DPM ofrece importantes ventajas, como la posibilidad de ver los datos de rendimiento y de chequeo de la red distribuidor por distribuidor o zona por zona y de informar y ver los datos en una plataforma sencilla.



La respuesta de los equipos y los concesionarios es que están muy impresionados con la calidad del asesoramiento, el diagnóstico inicial y la estructura y el apoyo que ofrece DEKRA. El resultado ha sido un aumento medio del 14% en la satisfacción de los clientes.

- Director de una marca de automóviles





Proporcionando  
**eficiencia**  
y un **excelente ROI**

La respuesta de la empresa a la metodología ABC de DEKRA ha sido abrumadoramente positiva. Además de la satisfacción por la combinación de consultoría en persona y coaching a distancia, han citado las ventajas de la digitalización, como la forma en que el DPM encapsula los datos relevantes en un formato transparente y fácil de usar para la transparencia y la comodidad.

La metodología ABC de DEKRA ofrece, en pocas palabras, eficiencia y un excelente retorno de la inversión, cubriendo más terreno y más rápidamente con la combinación adecuada de intervenciones y un enfoque mixto totalmente atractivo.

## DEKRA Business Consulting

Para las empresas del sector de la automoción comprometidas con la mejora del rendimiento de las ventas y la satisfacción de los clientes, DEKRA Business Consulting combina los conocimientos y la experiencia del sector con la innovación y la adaptabilidad. Nuestro enfoque responde a los retos de un mercado en evolución y un panorama de consumo dinámico. Tras más de veinte años de exitosa colaboración con la industria del automóvil, compartimos nuestros conocimientos y nos comprometemos plenamente con las innovaciones y tecnologías que están dando forma al futuro. Nuestra visión permite a nuestros socios transformarse, adaptarse y prosperar.

[¿Quiere más información acerca de DEKRA ABC?](#)