



ESTUDIO DE CASO

Las soluciones innovadoras para el automóvil aumentan el rendimiento de la red

Todos los actores de la industria del automóvil se enfrentan a cambios drásticos en la distribución que afectan a las ventas. El auge de las plataformas digitales y de las redes sociales ha cambiado el comportamiento de los clientes, lo que exige un cambio en los métodos de venta y de generación de clientes potenciales para que las redes de distribución de automóviles puedan captar nuevos clientes, fidelizarlos y retenerlos. Como testigos de esta evolución, nos hemos dedicado a desarrollar soluciones de coaching innovadoras para responder a las nuevas tendencias y contrarrestar el retraso de las cifras del comercio minorista.

Situación inicial

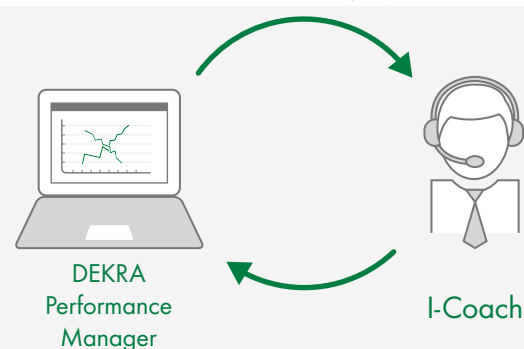
Cuando un importante fabricante de automóviles quería un nuevo enfoque para revitalizar el **rendimiento de su red de distribución** en el Reino Unido, fuimos seleccionados como los expertos mejor posicionados para ofrecer soluciones eficaces e innovadoras. nuestra tarea consistía en diseñar un programa dirigido a la gestión de clientes potenciales:

- > Aumentar las citas de pruebas de conducción procedentes de clientes potenciales digitales
- > Aumentar la tasa de asistencia a estas citas
- > Mejorar la velocidad de respuesta de los ejecutivos de ventas, así como el aumento de la calidad de esta respuesta
- > Hacer hincapié en mantener al cliente en el canal o en perfeccionar y mantener la comunicación con el cliente

El resultado final de estos esfuerzos y de nuestro programa fue un aumento de las ventas.

Nuestra contribución

Nuestros expertos iniciaron el proyecto de 22 meses de duración, diseñando el concepto y los objetivos del programa de gestión de clientes potenciales y realizando el seguimiento correspondiente. Una parte importante de la iniciativa fue la implementación de nuestras soluciones de coaching para distribuidores de automoción: DEKRA Performance Manager y I-Coach..



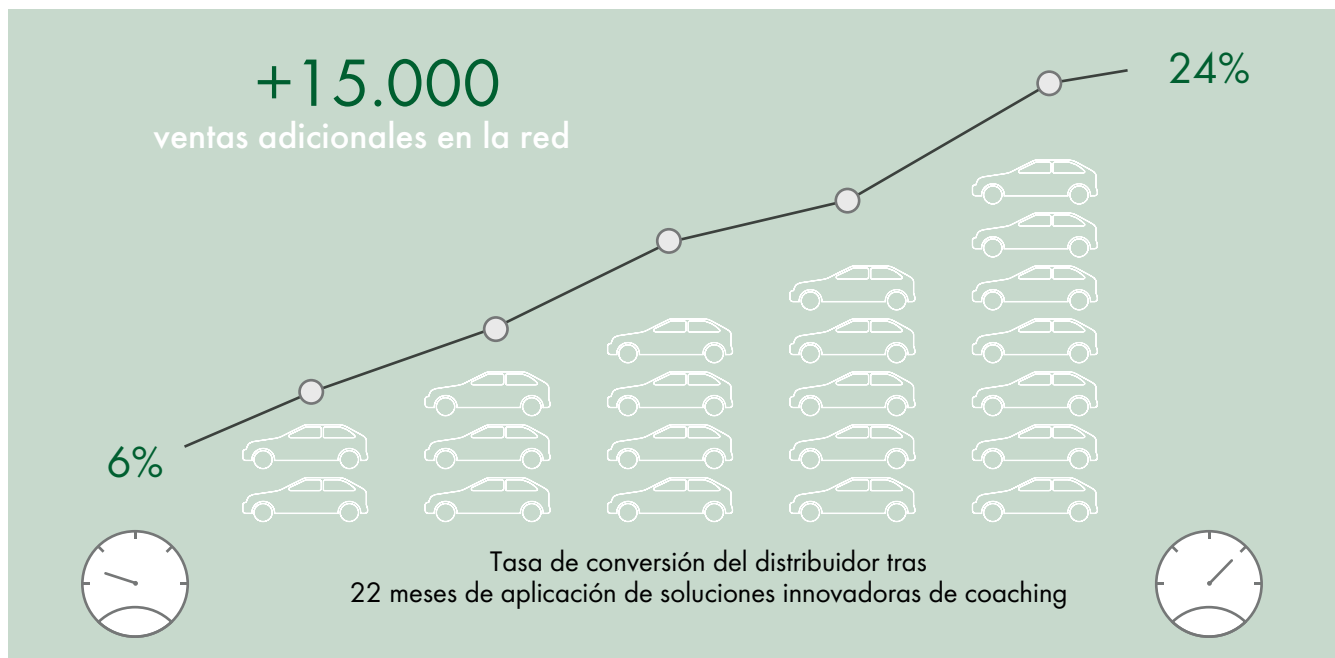
Nuestro nuevo DEKRA Performance Manager (DPM) es una plataforma digital que incorpora diagnósticos, planes de acción, informes de KPI y mucho más para proporcionar una experiencia de coaching interactiva y adaptable. La estructura y la accesibilidad del DPM permiten que el aprendizaje, el seguimiento y la retroalimentación se lleven a cabo de forma continua, sin depender de un entrenador a tiempo completo in situ.

I-Coach es otra innovación digital que proporciona aprendizaje a distancia con sesiones de formación interactiva en directo que pueden integrarse fácilmente en la jornada laboral. Los equipos de ventas y los individuos pueden participar en el I-Coach y luego aplicar lo que aprenden inmediatamente en las interacciones reales con los clientes..

Resultados del proyecto

Una combinación de estas soluciones de coaching recientemente desarrolladas junto con intervenciones más tradicionales marcó la diferencia para nuestro cliente. El aumento de la tasa de conversión del distribuidor es la prueba del éxito del programa.

Las conversiones se cuadruplicaron en el transcurso de la iniciativa, pasando del 6% al inicio del programa al 24% al final. Esto se traduce en 15.000 ventas adicionales en la red.



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?](#)

[Contáctenos](#)