



DEKRA ABC

**Ofrece un rendimiento
de las ventas
y un ROI superior**



Una importante marca automotriz, junto con sus socios en DEKRA, enfrentó grandes desafíos para su programa de capacitación en red en el Reino Unido cuando comenzaron las restricciones de Covid-19. Los expertos de DEKRA se movieron rápidamente para adaptar su metodología para enfrentar el desafío.

El resultado fue un éxito rotundo. El programa entregó un ROI excepcional, una mejora continua del rendimiento y una prueba de que el **Coaching mixto avanzado de DEKRA (DEKRA ABC)** funciona: Los concesionarios que aplicaron el programa de DEKRA superaron a los que no lo hicieron con mayores ventas que nunca, incluso en medio de la agitación de la pandemia mundial.

Idear una solución de coaching a prueba de pandemias

Este líder de la industria automovilística había elegido a DEKRA como socio a largo plazo para mejorar y perfeccionar el rendimiento de su red en el Reino Unido. En un principio, estas intervenciones incluían el asesoramiento in situ, que ya no era posible ni practicable con las restricciones de Covid-19. Para evitar una interrupción total del programa y posibles pérdidas en los progresos ya realizados, el equipo de DEKRA tenía que responder rápidamente. Su tarea consistía en adaptar el programa existente para poder seguir compartiendo su experiencia y trabajar en pos de los objetivos del proyecto a pesar de las limitaciones externas. Lo consiguieron de forma espectacular, creando un programa que maximizaba el retorno de la inversión, las ganancias de rendimiento y el compromiso.

Coaching mixto avanzado (ABC) para la flexibilidad y la coherencia

2021 fue el primer año completo en el que se puso en marcha el nuevo programa. Se invitó a los concesionarios de la red del Reino Unido a unirse en función de su potencial, voluntad y receptividad. Los expertos diseñadores



Sesiones virtuales **Individuales** con formadores especialistas en la materia



Webinars de formación en grupo para apoyar contenido personalizado



Formación Digital para reforzar la información



de programas de DEKRA habían vinculado cada módulo de coaching y formación que crearon a 30 KPI específicos para asegurarse de que impulsaban el rendimiento en la dirección correcta.

Los contenidos se impartieron mediante una combinación de modalidades de coaching y aprendizaje:

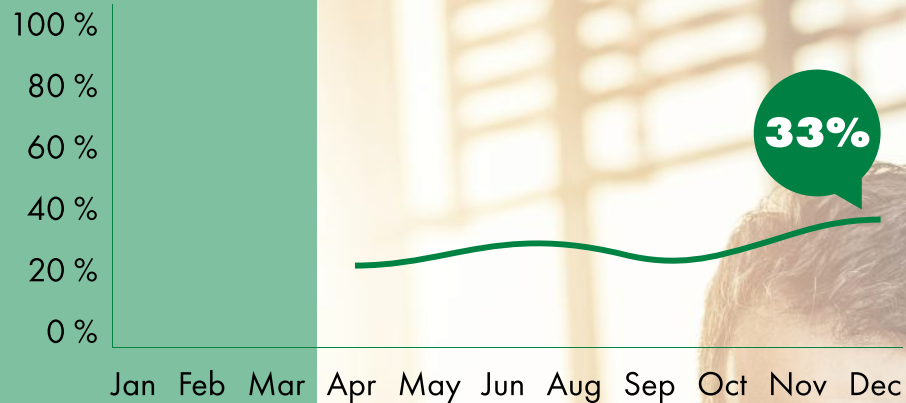
- > Sesiones virtuales individuales con entrenadores especializados en la materia
- > Seminarios de formación en grupo para apoyar el contenido individualizado
- > Aprendizaje digital sobre temas específicos (tienda misteriosa, por ejemplo) para reforzar la información cubierta en las sesiones de coaching y los seminarios web

El alcance y la frecuencia de estas intervenciones superaron con creces lo que podría lograrse con un enfoque tradicional estrictamente presencial y, al mismo tiempo, produjeron un sustancial retorno de la inversión. En lugar de 10 visitas presenciales con los consiguientes gastos de viaje, los participantes tuvieron acceso a 40 intervenciones con 3-4 sesiones virtuales disponibles diariamente, con una reducción de costes de aproximadamente el 25%. También se recopilaban sesiones digitales de grupo y seminarios web para formar una biblioteca de contenidos que permitiera volver a tratar los temas cuando fuera necesario. Una ventaja adicional fue la flexibilidad que proporcionaron el coaching y el aprendizaje virtuales, sobre todo porque nuestros expertos se aseguraron de que todos los módulos estuvieran estandarizados para garantizar la calidad y la coherencia.

La acogida entre los participantes fue muy positiva. El compromiso fue alto, con muy pocas cancelaciones de las sesiones a distancia, y las respuestas a las encuestas realizadas tras las intervenciones arrojaron un índice de

Media Rendimiento del crecimiento

* Rendimiento medio de la gestión del crecimiento de los minoristas, LEAD y BOOST a lo largo del programa en lo que respecta al rendimiento del crecimiento de los minoristas, el rendimiento de los coches usados y el rendimiento de las pequeñas y medianas empresas.



satisfacción de 9,95/10 y una disposición a recomendar el programa de 9,97/10. En general, el programa ejerció un “efecto llamada”, ya que los concesionarios solicitaron participar en él en lugar de verse obligados a hacerlo.

Rendimiento superior a través del aprendizaje y el coaching digital

Aunque las reacciones durante el primer año de aplicación fueron muy favorables, las propias cifras de la empresa que cuantifican las ganancias de rendimiento anuales proporcionaron una prueba decisiva del éxito del programa. En todas las categorías -vehículos nuevos y usados, negocios y ventas al por menor-, los concesionarios que participaron en el programa DEKRA superaron a un grupo similar de tamaño y composición más o menos comparables. Además, superaron con creces el punto de referencia mínimo de la marca, en algunos casos en un 80%. Con un retorno de la inversión tan bueno, el proyecto prácticamente se autofinancia.

El éxito de la metodología mixta de DEKRA también ha llamado la atención de los comités de premios internacionales. En 2021, basándose en el programa del Reino Unido, DEKRA ganó premios globales a la innovación en dos categorías, consolidando su posición como líder reconocido que impulsa soluciones avanzadas para los retos del sector de la automoción.

Una historia de éxito:
Rendimiento superior al grupo de referencia
y aumento del ROI

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?](#)