



MAN Truck & Bus Iberia, pionera en certificar la profesionalización de su red de Post-Venta

Es la primera marca de industriales en España que acomete este tipo de formación y certificación específica, y primer país en realizarla dentro del Grupo MAN.

La excelencia en el servicio es uno de los objetivos principales de MAN en España. Y una nueva vía en este proceso de mejora continua es la Certificación de Asesores de Servicio Postventa, que acaban de concluir los primeros 29 integrantes de la red nacional.

“Queremos ir profesionalizando todas las funciones, sobre todo en el área de Post-Venta”, indica Virginia Sánchez, responsable de Formación y Desarrollo de la filial ibérica. Por eso, “estamos dando formación personalizada a toda la red, evaluando sus conocimientos y cumplimiento de los procesos esenciales, siguiendo la aplicación cotidiana de las novedades que van llegando al mercado”.

Esta iniciativa es común a todas las marcas del Grupo Volkswagen, pero MAN Truck & Bus Iberia se ha convertido en la primera marca de industriales del Grupo que lo pone en práctica, la primera dentro del grupo MAN y la primera de vehículos industriales en nuestro país.

¿Por qué comenzar por los asesores de servicio? Sánchez lo tiene claro: “Son la figura más visible para el cliente, el primer punto de contacto en el taller y además en momentos no del todo agradables, porque muchas veces reciben los vehículos cuando han tenido algún problema y requieren una reparación, y no solo para mantenimientos programados. Por eso es importante formar a nuestros profesionales en técnicas de comunicación,

MAN Truck & Bus es uno de los fabricantes de vehículos industriales y de los proveedores de soluciones para el transporte líderes del sector en Europa, con un volumen de negocio anual de unos 9.000 millones de euros (en 2016). Su cartera de productos incluye furgonetas, camiones, autobuses, motores diésel y de gas, así como servicios de transporte de personas y mercancías. MAN Truck & Bus es una empresa de Volkswagen Truck & Bus GmbH y emplea a más de 35.000 trabajadores en todo el mundo.

Coslada, 20.04.2017

MAN Truck & Bus Iberia
Avd. De la Cañada, 52
28 823 Coslada (Madrid)

Si tiene preguntas, póngase en contacto con:

Jean-Paul Ocquidant
Tel.: +34 91 660 20 00
jeanpaul.ocquidant@man.eu

Miryam Torrecilla
Tel.: +34 91 660 20 00
imiryam.torrecilla@man.eu



habilidades sociales, gestión de conflictos, planificación y organización... Pero también desde la perspectiva técnica (mecánica y electrónica), para que puedan realizar correctamente un primer diagnóstico junto con el cliente". Todas estas cuestiones se enmarcan en el Service Core Process, el Proceso Esencial de Post-Venta que el Departamento de Post-Venta de MAN desarrolla para mejorar la atención a los clientes en todo momento.

El programa comienza con el análisis del perfil profesional de cada uno de los profesionales (basado en el DISC, Dominancia, Influencia, Estabilidad y Conformidad) y el grado de ajuste individual al perfil ideal del puesto. De esta forma no todos los profesionales deben de pasar por los mismos módulos formativos sino que participan en aquellos que requieren desarrollar según su perfil individual. "Tres módulos formativos "no técnicos" son obligatorios para todos", apunta Sánchez, como son el de Service Core Process, el de aspectos legales en Post-Venta y el de recepción activa y entrega de vehículos". A estos se añaden cuatro más opcionales, que los alumnos reciben en función de sus necesidades y adecuación al perfil objetivo, relacionados con comunicación eficaz, planificación y gestión de los tiempos y procesos, habilidades sociales y la venta en la Post-Venta. Esta formación no técnica se completa con 3 semanas de formación técnica.

Tras el intensivo programa formativo (año y medio de duración) se inicia la fase de certificación, que es llevada a cabo por una empresa externa especializada en procesos de validación y certificación de funciones, para garantizar la objetividad y calidad del proceso. Se trata de una jornada completa donde se realizan pruebas prácticas, test de conocimientos, test de autopercepción, entrevistas por competencias y concluye con la elaboración de un plan de desarrollo individualizado.

Así, ya son 29 las personas que se han certificado como Asesores de Servicio Post-Venta en MAN Truck & Bus Iberia. El proceso tendrá continuidad, no solo por la obligación que tendrán todos los empleados que se incorporen a desempeñar esta función, sino por la certificación de los técnicos del servicio Mobile24, prevista para antes de que finalice este mismo año. Sánchez concluye resaltando "el esfuerzo y el tiempo que suponen para los trabajadores el superar esta certificación, por lo que hay que felicitarles sinceramente", en un proceso que "se alinea con los que está llevando a cabo el Grupo Volkswagen".