



MAN Truck & Bus Iberia certifica su primera promoción de Técnicos 24 horas y Asesores de Servicio Post-Venta

Coslada, 07.06.2018

Un total de 64 integrantes de la red de Post-Venta de MAN Truck & Bus Iberia reciben el reconocimiento tras la formación específica que ayuda a la marca en su objetivo de ser la marca preferida

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

Esta primavera se celebró la ceremonia de entrega de los Certificados a las primeras promociones de Asesores de Servicio Post-Venta y Técnicos 24 horas de MAN Truck & Bus Iberia. El evento, que tuvo lugar en el Centro de Formación corporativo del Grupo Volkswagen en Madrid, reconoció a un total de 47 Asesores con la certificación Volkswagen Truck & Bus, y a 17 Técnicos con la certificación de la Universidad Rey Juan Carlos.

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

Profesionalización y homogeneización de los procesos son los pilares básicos de esta iniciativa formativa de MAN Truck & Bus Iberia, resultado de tres años de trabajo en el desarrollo de modelos de certificación de perfiles en contacto directo con el cliente, siguiendo la estrategia y pautas del Grupo Volkswagen. La nueva estrategia se ha iniciado en Post-Venta, donde se ha comenzado con el perfil del Asesor de Servicio Post-Venta y el del Técnico 24h. Durante 2018 se seguirá trabajando en nuevas promociones de ambos perfiles, así como en el desarrollo de nuevos modelos de certificación de perfiles tanto en Post-Venta como en Comercial.

Esta labor es importante porque, una vez establecidas las rutas formativas específicas por cada perfil y trabajados los contenidos en detalle por curso, se crean los modelos de certificación particulares para cada persona, impartándole únicamente los módulos que necesita.

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 10.000 millones de euros (en 2017). 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 36.000 trabajadores en todo el mundo.



En el caso de los Asesores de Servicio, el modelo consta de 6 módulos de habilidades y procesos, que se suman a otros 9 de formación técnica, que son recibidos por los alumnos durante un periodo de 15 meses.

Por su parte, el modelo de los Técnicos de 24 horas se compone de 14 seminarios y un total de 180 horas, que concluyen con un curso de profesionalización en el que abordan aspectos de seguridad laboral, proceso 24 horas y habilidades personales.

José Pérez, del MAN Truck & Bus Center de Coslada, es uno de los nuevos Técnicos 24 horas. Sus impresiones sobre el curso, una vez finalizado, es muy positiva, pues “toca de todo un poco, lo que está bastante bien”. Destaca la parte en la que se habla de Recambios, “porque es algo básico, pero hay que practicar para hacerlo siempre de la mejor manera posible”. Sobre el servicio 24 horas, reconoce que lleva tiempo relacionado con él, aunque siempre se aprende algo, concluyendo que su satisfacción es “generalizada entre todos los alumnos”.

Por su parte, Félix Martínez, de Serviman, MAN Truck & Bus Center de Murcia, destaca “el impresionante grupo de amigos que me llevo” del curso de Asesor de Servicio. “Quiero felicitar a toda la gente de MAN y a los formadores por este curso, en el que hemos aprendido muchas cosas, desde lo psicológico hasta los aspectos legales. La intención del curso es que luego se pueda aplicar al día a día, y desde luego a mí me está viniendo muy bien, está siendo muy útil. Esta figura del Asesor de Servicio es muy importante, somos la imagen de MAN ante el cliente y ahora nosotros, que somos los primeros, tenemos que hacerla progresar, siempre pensando en el beneficio del cliente. Me volvería a apuntar al curso voluntario, si se pudiera”, concluye.