

BOLETÍN

Mayo
2024

- ▶ INFORMACIÓN
- ▶ FORMACIÓN
- ▶ INTEGRACIÓN

meineke[®]
DOING CAR CARE RIGHT 

EDITORIAL / MAYO 2024

- ▶ ALGUNOS DATOS SOBRE LOS PRECIOS DE LOS COCHES EN MÉXICO
- ▶ LA IMPORTANCIA DEL TRATO CON EL CLIENTE.
Clave para fidelizar y asegurar compras recurrentes

- ▶ LA ESPECIALIZACIÓN DE UN TÉCNICO AUTOMOTRIZ
- ▶ TIPOS DE BALATAS Y CUÁLES SON SUS MATERIALES
- ▶ MEJORES INDICADORES DE LA RED MAYO 2024

Estimados todos.

En continuidad a este canal de comunicación que hemos establecido mediante el Boletín de comunicación interna, **en esta edición los compartimos un tema de enorme interés y que se refiere a la importancia que representa la debida atención a los clientes y que para nosotros en Meineke, está firmemente soportada en nuestro PASC (Protocolo de Atención y Servicio al Cliente)** y que además se apoya con nuestro video sobre el mismo y que muestra el paso a paso para aplicarlo con eficacia.

Seguimos refiriéndonos a temas relacionados con los frenos, pues no cejamos en nuestro empeño por incentivar e incrementar la venta de esta familia, coadyuvando inclusive con la campaña que ya les hemos compartido a través del área de mercadotecnia.

También, continuamos con temas de interés para todo nuestro personal técnico a quien debemos lo esencial del ser de nuestro negocio que es el mantenimiento automotriz. Entérense también de algunos datos sobre nuestro mercado al conocer lo sucedido últimamente con los precios de los autos en nuestro País. **No olvidamos agregar el cuadro de honor conforme a los resultados del ultimo mes, felicidades a quienes aparecen en él.**

Confío en que será de utilidad todo lo que aquí les presentamos, disfruten la lectura del boletín, no olviden compartirnos sus opiniones y señálnos sugerencias sobre algún tema que les gustaría ver publicado.

Hasta la próxima.

Heriberto Medina





ALGUNOS DATOS SOBRE LOS PRECIOS DE LOS COCHES EN MEXICO

meineke

Compartimos un artículo publicado por Roshfrans de México, cuyo contenido entusiasma un poco a todos quienes viven en el entorno del Mantenimiento Automotriz.

El sueño por obtener un auto nuevo es cada vez más difícil para muchos mexicanos, pues para este 2024 su precio promedio aumentó y ahora están carísimos. Así lo reveló el Estudio del Índice de Satisfacción de Ventas de México 2024, el cual, fue elaborado por la empresa J.D. Power, dedicada al análisis de datos en torno al comportamiento de los consumidores y de la industria automotriz en general. **Al respecto, Gerardo Gómez, director general y country manager de J.D. Power México, indicó que el aumento en el precio de los automóviles podría provocar un gran retraso en la renovación del parque vehicular, situación que impacta de muchas maneras tanto en el medio ambiente, como en el movimiento de la economía.**

El estudio de referencia, se señalan también los resultados del Estudio del Índice de Satisfacción de Ventas de México en lo que va de este año, en donde destacó que el precio promedio de los autos nuevos aumentó considerablemente. De acuerdo con la firma, en los primeros meses de este año el precio promedio de un coche nuevo en México alcanzó los 516 mil pesos. Cifra estratosférica si tomamos en consideración que, a raíz de la pandemia y la crisis de semiconductores, los

automóviles se encarecieron so pretexto de la oferta y la demanda. Esto significa un alza del 11.2% en comparación con las cifras obtenidas durante el 2023.

No obstante, representa una ligera disminución de este porcentaje, pues las cifras de 2023 presentaron un aumento superior al 14% en relación al 2022. Gerardo Gómez señaló que durante los últimos 20 años el valor de las unidades nuevas se ha triplicado en nuestro país, pues registra un aumento considerable del 320% en el precio promedio.

El mismo director de J.D. Power México manifestó que el alza en dos dígitos aún permanece después de la pandemia, pues antes de este hecho el crecimiento rondaba entre el cinco (5) y el ocho (8) por ciento. Este incremento en el precio promedio de los autos provocaría años de retraso en la renovación del parque vehicular, se afirmó también que, abría otras repercusiones, entre ellas, hasta 17 años promedio de retraso para la renovación del parque vehicular, aunque esta cifra podría aumentar si continúa el alza en el valor de las unidades, se apunta también, que se espera que en los próximos dos a tres años se presente una desaceleración en el aumento de los precios de autos nuevos, que permita tener nuevamente las cifras que se registraban antes de la pandemia por el COVID.

Artículo publicado por Roshfrans de México.

LA IMPORTANCIA DEL TRATO AL CLIENTE:

Clave para fidelizar y asegurar compras recurrentes

En el dinámico mundo empresarial actual, donde la competencia es intensa y las opciones para los consumidores son abundantes, **la fidelización de clientes se ha convertido en un objetivo fundamental para cualquier empresa que aspire a un crecimiento sostenido. Uno de los pilares fundamentales para lograr esta fidelización es el trato al cliente.**

El trato al cliente va más allá de la simple transacción comercial; representa el vínculo humano que se establece entre la empresa y quienes confían en sus productos o servicios. Es la experiencia que el cliente vive desde el primer contacto hasta después de realizar la compra, y juega un papel crucial en su decisión de volver a elegirnos en el futuro.

¿Qué implica realmente un buen trato al cliente?

Va desde la cortesía y la amabilidad en cada interacción hasta la capacidad de escuchar y comprender las necesidades específicas de cada cliente. Significa estar disponible para resolver dudas, ofrecer soluciones efectivas y asegurarse de que cada cliente se sienta valorado y respetado.

Cuando un cliente se siente bien tratado, no solo está más inclinado a realizar una compra en ese momento, sino que también es más probable que regrese en el futuro. La fidelización se construye sobre la base de estas interacciones positivas y la percepción de que la empresa se preocupa genuinamente por su satisfacción.



meineke

Además, un trato excepcional al cliente tiene el potencial de convertirlos en embajadores de nuestra marca. **Los clientes satisfechos no solo vuelven, sino que también recomiendan nuestros o servicios a amigos, familiares y colegas, actuando como poderosos promotores que contribuyen al crecimiento orgánico de nuestra base de clientes.**

En resumen: invertir en el trato al cliente no solo es una estrategia para asegurar compras recurrentes, sino que es una inversión en la reputación y el crecimiento a largo plazo de nuestra marca, cada interacción cuenta, y cada cliente satisfecho es una oportunidad para fortalecer nuestra posición en el mercado.

En Meineke, estamos comprometidos con la excelencia en el trato al cliente. Creemos firmemente que cada cliente es único y merece nuestra atención y respeto. Con cada interacción, buscamos no solo cumplir con sus expectativas, sino superarlas. Porque sabemos que un cliente feliz es un cliente que vuelve.

Recuerda, contamos con un programa de beneficios, valores agregados, auténticas ventajas competitivas que muy, muy pocos tienen, podemos y debemos ser la mejor opción en el mercado si nos ocupamos más en dar la mejor atención y servicio en cada sucursal.



meineke



LA ESPECIALIZACION DE UN TECNICO AUTOMOTRIZ

Muy probablemente, más de una vez te haz preguntado o seguramente te ha surgido la inquietud por saber algo más de todo lo que hoy día consideras saber, o quizás también te has encontrado con alguna situación en tu ocupación diaria que no pudiste resolver, por ello, pretendemos con este articulo motivarte a buscar algo más allá de todo esto que forma tu cúmulo de conocimientos que posees y son de gran valor, deseamos que exista en ti el deseo de encaminarte hacia una especialización.

En varios casos, el adoptar la profesión de Mecánico, deriva de meras circunstancias personales que a veces derivan de antecedentes familiares o limitaciones de diversos tipos que impidieron dedicarse a otras áreas del conocimiento o profesiones, la realidad es que se trata de una profesión que requiere de muchos conocimientos y actualizaciones que demandan los centros de trabajo a cambio de una muy buena retribución y gran desarrollo profesional. Especializarse como mecánico puede abrir muchas oportunidades profesionales y aumentar la demanda y el salario, veamos algunos pasos y áreas en las que un mecánico puede especializarse.

meineke



1. Educación y Formación Inicial - Educación Básica: Completar la educación formal (secundaria o bachillerato) con un enfoque en cursos de matemáticas y ciencias, que son fundamentales para la formación técnica. **Programas Técnicos:** Inscribirse en un programa de formación técnica en una escuela de mecánica o colegio comunitario. Estos programas suelen durar entre 1 y 2 años y proporcionan una base sólida en teoría y práctica mecánica.

2. Experiencia Práctica - Aprendizaje: Trabajar como aprendiz bajo la supervisión de mecánicos experimentados para ganar experiencia práctica. **Puestos de Entrada:** Comenzar en puestos de nivel básico en talleres mecánicos para desarrollar habilidades y adquirir conocimientos prácticos.

3. Certificaciones: Obtener certificaciones que tienen validez oficial, como las que ofrece el Instituto Tecnológico de Ingeniería Mecánica, el Tecnológico Nacional de México, el Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial, los CBTI, los CETIS y varias Universidades, entre otros, estas certificaciones son reconocidas a nivel nacional y demuestran competencia en áreas específicas, también, **Certificaciones de Fabricantes.** Muchos fabricantes de automóviles ofrecen programas de certificación específicos para sus vehículos, lo que puede ser muy valioso para trabajar en concesionarios o talleres especializados.

4.- Áreas de Especialización - en Diagnóstico y Reparación Electrónica: Especializarse en el diagnóstico y reparación de sistemas electrónicos avanzados con equipos de diagnóstico modernos, en **Transmisiones.** Convertirse en un experto en la reparación y mantenimiento de transmisiones automáticas y manuales, en **Motores Diésel.** - Especializarse en la reparación y mantenimiento de motores diésel, que son comunes en vehículos comerciales y algunos automóviles de pasajeros. En **Sistemas de Climatización (HVAC).** – en la reparación y mantenimiento de sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado, en **Carrocería y Pintura,** incluyendo trabajo de pintura y reparación de daños por colisiones. En lo más actual, **Vehículos Híbridos y Eléctricos.** -Dado el aumento de este tipo de vehículos, la especialización puede ser muy lucrativa. En **Sistemas de Frenos y Suspensión,** sobre todo, por la gran demanda que requiere la existencia de sistemas cada vez más avanzados y de mayor complejidad.

Tu decides hacia donde te diriges. Ánimo

meineke

TIPOS DE BALATAS



Y CUÁLES SON SUS MATERIALES

En el mercado existen diferentes tipos de balatas, todas y cada una esta diseñada para una aplicación en específico derivada del tipo de conducción, uso y necesidades de frenado del vehículo.

A continuación, se muestran algunos de las balatas más comunes.

1.- BALATAS ORGÁNICAS (BALATAS SIN ASBESTOS)

* Material. Están hechas de a partir de una mezcla de fibra de vidrio, caucho, keblar y carbono que no contiene asbesto.

* Características. Tienden a ser mas silenciosas y no generan mucha presión sobre los rotores o discos de freno por lo que no generan mucho polvo y desgaste al disco.

* Aplicaciones. Vehículos para conducción urbana y vehículos ligeros.

2.- BALATAS SEMIMETÁLICAS.

* Material. Tienen entre un 30% y un 70% de metal, incluyendo cobre, hierro, acero y otras aleaciones de grafito y otras aleaciones.

* Características. Mejor rendimiento de frenado, mayor periodo de vida, mejor disipación de temperaturas y condiciones extremas.

* Aplicaciones. En vehículos de carga ligera y vehículos de uso medio a intensivo.



meineke

3.- BALATAS METÁLICAS.

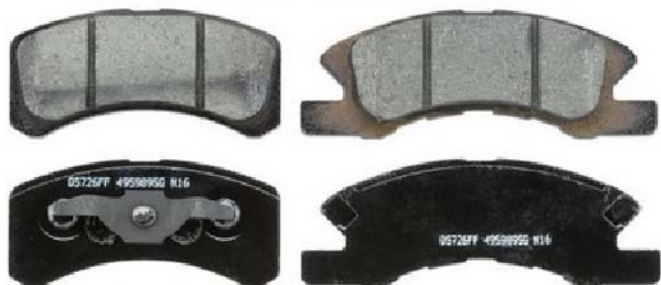
- * Material. Están hechas a partir de mezclas principalmente de hierro, acero, cobre.
- * Características. Tienden a ser mas ruidosas, tienen una vida útil mas larga, generan mayor desgaste a los discos de frenos.
- * Aplicaciones. En vehículos de carga y vehículos de uso intensivo.



4.- BALATAS CERAMICAS.

- * Material. Estan hechas a partir de mezclas de fibras de cerámica, agentes adhesivos, rellenos no ferrosos.
- * Características. Son adecuadas para vehículos deportivos, no generan mucho polvo, frenados en condiciones extremas y alto rendimiento.
- * Aplicaciones. Vehículos que requieren un alto rendimiento de frenado, vehículos deportivos, vehículos que requieren un frenado más homologado y silencioso.

Balatas Ceramicas



Bajo contenido metálico



5.- BALATAS DE BAJO CONTENIDO METÁLICO.

- * Material. Su composición es similar a las balatas cerámicas, pero con menos rellenos ferrosos y más caucho.
- * Características. menos ruidosas y producen menos polvo que las semimetálicas, mejor costo beneficio
- * Aplicaciones. Vehículos de uso general y son flexibles en todo tipo de vehículo.

Consideraciones adicionales.

- * Condiciones de Uso. Elegir el correcto tipo de balata de acuerdo al tipo de uso, y ofrecerá la mayor prestación en las condiciones de frenado.
- * Mantenimiento. Elegir el tipo de balatas, influirá directamente en el tiempo y periodo de mantenimiento del sistema de frenos.
- * Compatibilidad. Elegir el correcto tipo de balata de acuerdo al tipo de conducción o de uso, prolongará la vida de las balatas de los discos y el sistema de frenado

Como podemos ver, el tipo de balata que elijas, te darán el rendimiento adecuado al frenar, pero el tiempo de vida es diferente. También influyen en el ruido que percibirás al frenar, el polvo que generarán y la vida útil del rotor.

MEJORES INDICADORES DE LA RED



MAYO 2024

VENTAS

METEPEC	\$963,141.00
AGUILAS	\$759,271.00
CAFETALES	\$708,020.00

AUTOS

CD JUAREZ CENTRO	226
CD JUAREZ GÓMEZ M	182
CD JUAREZ LA RAZA	169

FACTURA PROMEDIO

TOLUCA	\$9,736.00
AGUILAS	\$7,909.00
TLACOTE	\$7,016.00

SERVICIOS POR AUTO

TOLUCA	5.5
TLACOTE	4.8
CAFETALES	3.7

COSTO DE PARTES

TULANCINGO	28%
PACHUCA	29.1%
SAN RAFAEL	30.4%

meineke[®]

MAYO 2024

