

BOLETÍN

Agosto
2024

- ▶ INFORMACIÓN
- ▶ FORMACIÓN
- ▶ INTEGRACIÓN

meineke[®]
DOING CAR CARE RIGHT 

EDITORIAL / AGOSTO 2024

- ▶ BREVE HISTORIA SOBRE LOS FRENOS ANTIBLOQUEO / ABS
- ▶ LO QUE TU NEGOCIO NECESITA / BRAND AWARENESS
- ▶ PORQUÉ SOMOS MÁS BARATOS EN MEINEKE

- ▶ CÓMO SE VE UN TALLER MEINEKE INEFICIENTE DESDE DENTRO
- ▶ CURIOSIDADES SORPRENDENTES DE MÉXICO QUE NECESITAS SABER
- ▶ MEJORES INDICADORES DE LA RED AGOSTO 2024

Hola

Con el firme propósito de seguir contribuyendo a la formación profesional de todos los equipos de trabajo Meineke, en esta ocasión, **estamos incluyendo en nuestro Boletín algunos artículos que ayudaran a entender un poco lo que hoy por hoy es tan necesario comprender para una mejor aplicación de nuestras acciones en el marketing digital** que es lo de actualidad para buscar generar mayor flujo hacia nuestros talleres, me refiero a un término muy común y que se conoce como AWARENESS, entérense de lo que significa y de la importancia que encierra.

Es de gran importancia también detenernos un poco para analizar por qué y cómo podemos capacitarnos para poder ofrecer una mejor atención a nuestros clientes que es en lo que nos ocupamos día a día y que afortunadamente contamos con valiosas herramientas para poder hacerlo, entérate de que se trata.

Aprovechemos la oportunidad de conocer un poco al detalle lo que somos capaces de entregar a nuestros clientes a cambio del pago que dan por los servicios y el porque nuestros precios son muy justos y una gran alternativa en el mercado del mantenimiento automotriz.

Para todos quienes nos desenvolvemos en este medio de los autos y su mantenimiento, es necesario acrecentar nuestra cultura sobre los autos y algunos de sus sistemas y componentes, **lee en este Boletín algo sobre el sistema ABS, que es, cuando y donde comenzó a utilizarse.**

Como mexicanos, deberíamos saber un poco más sobre nuestro país, aprovechemos ahora que celebramos nuestra independencia y entérate de datos curiosos sobre nuestro México y porque es considerado como un país de gran atracción para todo el turismo mundial.

En esta edición, como cada mes lo venimos haciendo, **presentamos a las sucursales que mejor desempeño tuvieron el mes de reciente corte respecto a varios de los indicadores clave de nuestro negocio, revisa si tu sucursal es una de ellas.**

Saludos afectuosos para todos y que sea de gran provecho la lectura de este Boletín.

Heriberto Medina

BREVE HISTORIA SOBRE LOS FRENOS ANTIBLOQUEO

ABS

Gabriel Voisin inventó en 1929 los primeros frenos antibloqueo para los aviones que tuvieron problemas con el frenado, ya que era casi imposible de reducir el umbral del frenado en un avión.

En el año 1936 se patentó la idea por parte de la compañía alemana Bosch. Se trataba de hacer no solo para coches, sino también para camiones y trenes, un sistema que fuera más fácil bloquear una rueda en una frenada brusca, y que permitiera conseguir una mayor seguridad. Se hicieron pruebas, pero no se llegó a nada serio hasta que se desarrolló la electrónica digital a comienzos de los años 1970. **Hasta entonces, era materialmente imposible realizar tantos cálculos como necesitaba el sistema y de forma rápida.**

Bosch inició el trabajo en serio para el desarrollo del ABS (anti-lock brake systems – ABS, por su nombre y siglas en inglés) en el año 1964 de la mano de una subsidiaria, Teldix. Pero es justo en 1970 cuando la firma desarrolla un dispositivo eficaz y con la posibilidad de comercialización a gran escala.

La primera generación del ABS tuvo 1000 componentes, cifra que se redujo hasta 140 en la segunda generación. Después de 14 largos años de desarrollo, finalmente estuvo preparado el ABS de segunda generación, que se ofreció como una exuberante y revolucionaria opción en el Mercedes-Benz Clase S de la época junto con la Mercedes-Benz Clase E y seguidas por el BMW Serie 7.

Por su parte, hace 40 años Mercedes explicaba esta revolucionaria tecnología en materia de seguridad de este modo: **“El sistema de frenos antibloqueo utiliza una computadora para controlar el cambio en la velocidad de rotación de cada rueda durante la frenada. Si la velocidad disminuye demasiado rápido (como cuando se frena en una superficie resbaladiza) y la rueda corre el peligro de bloquearse, la centralita reduce automáticamente la presión del freno.**

La rueda acelera nuevamente y la presión sobre el freno vuelve a aumentar, frenando así la rueda. Este proceso se repite varias veces en cuestión de segundos”. **Mercedes tan solo necesitó dos años para ofrecer el sistema ABS como opción en todos sus automóviles de pasajeros, mientras que en el año 1981 esta tecnología también llegaría a la gama de vehículos comerciales.**

Desde octubre de 1992, todos los coches de Mercedes-Benz presentan el sistema de frenos antibloqueo de serie y hoy prácticamente todas las marcas los incorporan. En la mayoría de los países desarrollados, este tipo de frenos son obligatorios.

Lamentablemente en América Latina, donde las regulaciones son flexibles, este tipo de componentes, esenciales para salvar la vida de los pasajeros, no son obligatorios, y a veces la gente prefiere un mejor equipo de sonido, que este tipo de frenos.

meineke®

meineke®

LO QUE TU NEGOCIO NECESITA BRAND AWARENESS



La conciencia de marca o mejor conocida como Brand Awareness es la forma de medir la reconocida marca por los consumidores, donde se busca precisamente ganar notoriedad al ser aceptada, recordada y reconocida por el público. De esta manera se logra una distinción dentro del mercado. El branding (gestión de la marca) es un aspecto esencial dentro del marketing el cual conlleva mantener una imagen positiva ante los consumidores, creando una conexión con el público para influir en sus decisiones de compra.

Para crear Brand Awareness requiere utilizar el primer sistema, según Daniel Kahneman, psicólogo social ganador de un premio Nobel, donde explica que **el cerebro opera en dos sistemas separados; el primer sistema se dirige a las emociones, mientras que el segundo está marcado por la razón, aunque la mayoría de las veces pensemos que nos guiamos por la razón, la mayor parte del tiempo nos guiamos por la parte emocional, es decir, el sistema uno.**

BRANDING

- ✓ Usa el instinto y la intuición para lograr resultados
- ✓ Basado en emociones
- Se ejecuta online y offline
- ✓ De amplio alcance
- ✓ A largo plazo
- ✓ Influye en el futuro

MARKETING DIGITAL

- ✓ Usa el pensamiento racional para lograr resultados
- ✓ Basado en la persuasión
- ✓ Opera principalmente en línea
- ✓ Ofrece resultados inmediatos
- ✓ Corto plazo
- ✓ Es hiper dirigido

En Meineke utilizamos ambos métodos para obtener mejores resultados:

- En visitas a nuestra página web
- Menciones en las redes sociales
- Tipos de menciones y comentarios acerca de la marca (positivos, negativos y neutrales)
- Alcance de las publicaciones
- Interés por la marca en los mecanismos de búsqueda
- Engagement en los spots (interacciones en los anuncios publicitarios)

El conocimiento de marca es importante porque permite su crecimiento

En Meineke estamos trabajando intensamente para lograr un mayor y rápido posicionamiento en el mercado nacional, donde todos podemos contribuir a ello.

Es de gran utilidad que sigamos las redes sociales y demos un "LIKE" o un "Me Gusta", contacten al área de Mercadotecnia para mejores recomendaciones y aprovechamiento, para bien de todos.

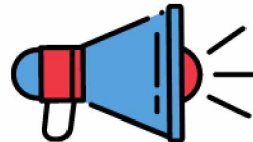
Beneficios del Brand Awareness



NOTORIEDAD



VENTAS



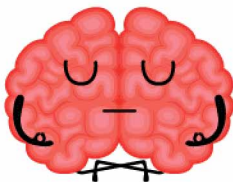
ALCANCE



ACUERDOS



BRANDING



RECUERDO



EMBAJADORES DE
MARCA



POSICIONAMIENTO

Porqué somos más **BARATOS** en *meineke*®



En alguna ocasión, alguien me ha llegado a comentar que los precios de Meineke, los clientes los consideran como muy caros.

Quizás el comentario surge porque también a veces sabemos qué algún taller de la competencia anuncia promociones un tanto engañosas con precios relativamente bajos y que ofrecen solo algunas de las cosas que Meineke entrega a nuestros Clientes, a lo que sugiero siempre comparar "peras con peras" y de la misma calidad.

Vale la pena señalar que los precios de Meineke tienen dos divisiones, ZONA 1 que aplica para la mayoría de la Red y la zona 2 que aplica para nuestra marca Econolube y algunas sucursales del sur del país, que en términos generales es un 10% menor en sus precios.

Cada año, al establecer nuestras tarifas, realizamos un estudio de mercado revisando toda la competencia decidiendo fijar nuestros precios muy semejantes a los de las cadenas de franquicias como la nuestra, un poco por encima del común de los talleres y siempre por abajo del de agencias, lo que nos hace considerar a nuestros precios como JUSTOS.

Más allá de ello, debemos tomar en cuenta todo lo que entregamos adicional a nuestros servicios y que es el conjunto de valores agregados o ventajas competitivas que son, si no únicas, si exclusivas de nuestra marca y que inclusive observamos nos empiezan a copiar o imitar, muestra de que somos ya un referente para algunos.

AQUÍ NUESTRA LISTA DE VALORES AGREGADOS.



meineke
car care centers | On with life.

PROPUESTA DE VALOR
meineke

CON LA PRESENTE SE MANIFIESTA LA
PROPUESTA DE VALOR MEINEKE
QUE OFRECEMOS A NUESTROS CLIENTES EN CADA UNA DE SUS VISITAS A ALGUNO DE NUESTROS CENTROS DE SERVICIO

1. Garantía por escrito, 6 meses o 10,000 km.
2. Programa de lealtad (llavero recompensas)
3. Tarjeta 10% de descuento.
4. Programa 5° cambio de aceite gratis.
5. Grúa gratis a 5 kilómetros a la redonda del centro de servicio.
6. Seguro de cobertura por daños.
7. Aseguramiento de la satisfacción del cliente.
8. Entrega física de las refacciones usadas.
9. Recordatorio de servicios vía telefónica o por correo electrónico.
10. Servicio de vallet sin costo a 5 kilómetros a la redonda del centro de servicio.
11. Inspecciones de seguridad sin costo.
12. Recomendaciones especiales por servicio. (retrovisor para frenos)
13. Entrega del vehículo el mismo día. (en Mantenimiento Preventivo)
- 14.- Atención por citas en horarios específicos.

Gracias por tu confianza!

Justo en muestra del provecho de nuestro Programa de Beneficios, **veamos cómo se favorecen nuestros clientes con el solo hecho de realizar la compra de un Cambio de Aceite y visitarnos por primera vez.**

PRECIO OFICIAL DEL SERVICIO	\$ 999.00		
PRECIO PROMEDIO DE OFERTA	\$ 899.00	BENEFICIO PARA EL CLIENTE	\$ 100.00
USO DE LA TARJETA 5° CAMBIO DE ACEITE GRATIS		BENEFICIO PARA EL CLIENTE	\$ 249.90
CUPONES FACTURA (p/ servicios pend. \$ 200.00		BENEFICIO PARA EL CLIENTE	\$ 450.00
	\$ 250.00 p/ recomendados)		
LLAVERO DE RECOMPENSAS (monedero electrónico)		BENEFICIO PARA EL CLIENTE	\$ 76.00

Tomando como base la factura promedio de \$ 3,800.00

SUMA TOTAL DE BENEFICIOS ECONOMICOS PARA EL CLIENTE \$ 875.00

Aunado a todos estos beneficios, que constituyen toda una **ESTRATEGIA DE FIDELIZACIÓN**, agreguemos el hecho de atenderlos con estricto apego a nuestro Protocolo de Atención y Servicio que debe significar para ellos toda una gran experiencia de compra que los incentive para regresar y convertirlos **CLIENTES FRECUENTES** y no solo compradores de ocasión.

Además, tomemos en cuenta que ofrecemos una garantía tan amplia (**10 mil km. ó 6 meses**), como muy pocos y promocionamos ofertas continuamente con descuentos promedios de hasta el 15 o 20%.

Conforme a todo lo planteado, podemos afirmar que somos **BARATOS** y ofrecemos al cliente justo o más de lo que espera en relación con lo que paga, lo que debería suponer que nuestros talleres deberían tener un mucho mayor flujo.

Que hace falta?, promover mucho más todo lo que hacemos y ofrecemos, de manera fehaciente, aunque a veces pareciera, difícil de creer.



meineke®

¿COMO SE VE UN TALLER
meineke
INEFICIENTE
DESDE DENTRO?

La ineficiencia de una empresa se asemeja a llegar a un restaurante y encontrar un caos. Los meseros corren de un lado a otro, los platos se caen, esperas mucho para obtener una mesa y, cuando finalmente lo haces, tu pedido tarda en llegar y, cuando llega, no es lo que pediste o está frío. Hay discusiones, clientes enojados y trabajadores absorbidos por el drama.

En Meineke, puede suceder algo semejante; **abrimos la sucursal solo esperando a ver quién llega, cuando al fin alguien entra, no salimos a su encuentro y hasta tardamos en atenderlo, al hacerlo, lo hacemos con gran desinterés sin escuchar su verdadera necesidad a atender** se realiza solo el servicio solicitado, un cambio de aceite, **no reportamos los servicios adicionales detectados** y obviamente tampoco realizamos una exhaustiva labor de venta, **incumplimos en la hora de entrega sin reportarle al cliente las razones y solicitar disculpas**, a la hora de facturar y cobrar **no realizamos una debida mención y entrega de nuestras herramientas de retención, no señalamos los hallazgos de la Inspección de Mantenimiento**, entre tantas otras cosas que dejamos de hacer.

En fin, **el Cliente se va, no tan a gusto porque no ha experimentado nada extraordinario de su visita y conocimiento de Meineke**, y no siente el animo suficiente para si quiera regresar a reclamar. Lo más probable será, **NO REGRESAR**.

Lamentablemente, se cometen errores, hay desidia en muchos sentidos, todos viven en estado de solo hacer lo que en apariencia les corresponde sin permitir enfocarse en lo importante.



¿Cómo alcanzar la eficiencia operativa asegurando el crecimiento de ventas?

No hay mejor enfoque que buscar el mayor apego a los procesos, métodos, protocolos, modelos y formas de trabajo con las que cuenta la Franquicia Maestra y que están a disposición en su actual **Certificación de Gerentes y Ejecutivos**, ya que se centra en la capacitación y el entrenamiento continuo, proporcionando las habilidades y herramientas necesarias para alcanzar mejores resultados, se enfoca en equiparlos con las competencias necesarias, **se trata no solo de vender más, sino de vender mejor y generar grandes satisfacciones en nuestros clientes**, se pretende centrarse en optimizar cada etapa del proceso de ventas, desde la generación de leads, contactos, flujo de autos, optimización de procesos, hasta el cierre eficaz de la venta, la excelencia en el trato al cliente, maximizando así el rendimiento y la rentabilidad del negocio.

¿CUÁL ES?

- ✓ Protocolo de atención y servicios al cliente
- ✓ Administración del sistema Punto de Venta
- ✓ Indicadores Clave del Negocio
- ✓ Proceso Operativo
- ✓ Ventas
- ✓ Mercadotecnia
- ✓ Flotillas
- ✓ Área Técnica



— Ojalá que no sigamos generando ventas aisladas sin entender por qué funcionaron.

— No sigamos sin entrenar y capacitar a nuestros equipos de trabajo.

— No sigamos implementando estrategias que ofrecen resultados inciertos o pobres

— No sigamos sin desarrollar un interés por ser mejores, **la mediocridad no es un lugar apropiado ni seguro para permanecer en el.**

meineke



meineke

CURIOSIDADES SORPRENDENTES DE **MEXICO** QUE NECESITAS SABER

México es un destino cautivador para cualquier turista. No hay manera de no enamorarse por su cultura, historia, gastronomía y paisajes naturales. Por eso recibe tantos extranjeros que quieren explorar sus rincones y descubrir los colores y sabores de este nuestro país.

Además, México se encuentra entre los países con mayor riqueza cultural y gastronómica del mundo, con sus famosos tequilas, tacos, mariachis, sombreros y mucho más, vale la pena aprender más sobre nuestro México.

AQUÍ TE PRESENTAMOS 10 CURIOSIDADES SORPRENDENTES DE MÉXICO.

1 – La capital es la más antigua de América

La Ciudad de México, la capital mexicana, es la más antigua de América. La razón es que, en el año 1519, cuando el español Hernán Cortez llegó a la Ciudad de México, el lugar ya era considerado la capital más grande del mundo.

En aquella época, la ciudad se llamaba Tenochtitlán y era la capital del Imperio Azteca. Por eso hay muchos monumentos históricos aquí. Además, la región metropolitana de Ciudad de México, conocida como CDMX, es la tercera más grande del planeta, con una población total de más de 22 millones.

2 – El país no sólo habla español

El idioma oficial de México es el español y es el más utilizado por la mayoría de sus habitantes. Sin embargo, también existen en el país 68 lenguas nativas y 364 variantes lingüísticas reconocidas.

3 – El principal productor de cerveza del mundo,

México es el país que produce y exporta más cerveza del planeta. La marca “Corona” es la más famosa, pero hay otras marcas de nuestra bebida mexicana que puedes probar, como Indio, Sol, Pacífico, Modelo, Tecate, Bohemia y Victoria. Así que, si te gusta la cerveza, podrás disfrutar mucho de nuestro país.

4 – La comida mexicana es Patrimonio de la Humanidad

La cocina mexicana es incomparable con la del resto del mundo, por lo que fue nombrada por la UNESCO como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad en 2010. La gastronomía es considerada un ícono nacional por su historia, creatividad y diversidad.

El sabor de la cocina mexicana es único, pues muchos de sus platos han traspasado fronteras, siendo posible encontrarlos en otros países, como los tacos, burritos, nachos y el guacamole.

5 – La frontera es la segunda más larga del mundo

La frontera entre México y Estados Unidos es la segunda más larga del mundo – la primera es la frontera entre Canadá y Estados Unidos. Según datos de la Comisión Internacional de Límites y Aguas, esta frontera tiene una longitud aproximada de 3,185 kilómetros.

6 – En México se celebra la muerte

En México la muerte tiene un significado particular. Su perspectiva sobre este tema se puede conocer en el Día de Muertos, 2 de noviembre, el cual se festeja con alegría, música, comida y bebida. Es la celebración más grande y tradicional del país. Para los mexicanos la muerte significa un pasaje vivido con naturalidad y sin tristeza.

Las fiestas empiezan un mes antes de la fecha oficial. Así, las casas se decoran con calaveras (katrinas) y es común que las familias que han perdido a un ser querido construyan un altar para los muertos en sus casas. En 2008, la UNESCO declaró la celebración Patrimonio Inmaterial de la Humanidad.

7 – Educación, simpatía y civilidad

Los mexicanos somos considerados como bastante educados, se dice que “difícilmente encontrarás un mexicano que te responda de manera grosera”. Además, se nos conoce como personas muy amables, simpáticas y damos la bienvenida a cualquiera que llegue a nuestro país. A los niños se les enseña desde pequeños a ser amables y educados.

8 – La pirámide más grande del mundo

La pirámide más grande del mundo no está en Egipto, sino en México. La Gran Pirámide de Cholula mide 450 metros por 450 metros y se eleva 55 metros sobre la llanura donde se inició la construcción alrededor del año 300 a.C.

9 – El país con mayor consumo de Coca Cola en el planeta

México es el mayor consumidor de refrescos en el mundo, con un promedio de 163 litros por persona al año. De este número, los productos de Coca-Cola representan más del 70% del consumo nacional. Además, Chiapas es la región de México que más Coca-Cola consume en comparación con todo el planeta.

10 – Los colores de la bandera mexicana

Para completar la lista de curiosidades de México, ¿sabes qué significan los colores de la bandera mexicana? El verde representa la esperanza y la independencia de México de España. El blanco es la unidad del pueblo y la religión católica. Por fin, el rojo representa la sangre de los héroes nacionales.

meineke



MEJORES INDICADORES DE LA RED



AGOSTO 2024

VENTAS

METEPEC	\$1,177,359.00
AGUILAS	\$1,011,326.00
PATRIOTISMO	\$ 808,215.00

AUTOS

METEPEC	198
CD JUAREZ CENTRO	157
AGUILAS	145

FACTURA PROMEDIO

TOLUCA	\$12,583.00
TLACOTE	\$8,776.00
AGUILAS	\$6,975.00

SERVICIOS POR AUTO

TOLUCA	5.48
CAFETALES	3.80
MÉRIDA	3.54

COSTO DE PARTES

BOSQUES DEL LAGO	28.13%
MÉRIDA	29.07%
SAN RAFAEL	31.20%

meineke[®]

AGOSTO 2024

