

BOLETÍN

Septiembre
2024



Hola a todos!

Este Boletín representa un interés especial de parte de la Franquicia Maestra ya que en él les hablamos de un tema muy relevante y que tiene que ver con el uso de la tableta, en especial en lo referente al debido manejo de los presupuestos que deben derivarse de una buena inspección realizada con esmero por parte de nuestros técnicos y que a veces no es aprovechada, sobre todo al no realizar una completa labor de venta con apoyo a todo lo que se le puede mostrar al cliente a través de ella, revisen a detalle el artículo y ante cualquier duda , por favor, hagan del conocimiento del área de Operaciones .

Un segundo tema se refiere al uso de **dos palabras mágicas que con su uso podrás descubrir grandes cambios en tu conducta** y en la de los que te rodean, entérate del gran significado de **GRACIAS y POR FAVOR.**

Con el gusto de ofrecer un poco de entretenimiento y cultura por esta vía, ahora te compartimos algunos datos sobre la MIEL, entérate de sus múltiples usos, grandes beneficios y hasta pareciera increíble, de alguna contraindicación, ¿sabes que tan larga o corta es la vida de las abejas y como descubrir si la miel que consumes esta adulterada, aquí te enterarás de eso y más.

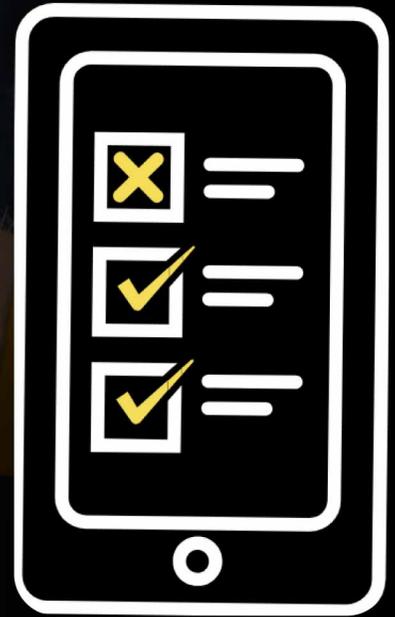
Infaltable es el cuadro de los mejores indicadores que alcanzan algunas sucursales de la Red, sirva este medio para extender nuestro reconocimiento y agradecimiento a quienes forman este cuadro de honor.

Saludos muy afectuosos para todos.

Heriberto Medina



meineke®



Como usar la tableta **COMO HERRAMIENTA DE VENTA**

En este artículo queremos mostrar la enorme importancia que encierra el buen uso de la tableta para la realización de las inspecciones de mantenimiento y un mejor aprovechamiento de su resultado al manejar también de manera adecuada el proceso de elaborar los presupuestos y llevar a cabo la labor de venta de los servicios adicionales detectados.

Para ello, debemos tomar en cuenta lo siguiente:

El Cliente debe tener siempre conocimiento desde que entrega el auto que, como parte del proceso de todos los servicios que realizamos en Meineke su vehículo será sometido a una Inspección de Mantenimiento con el uso de nuestras herramientas tecnológicas, con estricto apego a la realidad y que el resultado le será informado vía electrónica por correo o Watts App.

El Gerente y/o Ejecutivo, debe verificar los resultados de la inspección para asegurar su fidelidad y que se están revisando también en los

aspectos especiales requeridos por el Cliente.

Una vez verificados los servicios reportados deben ser cotizados y reportados al Cliente, atendiendo todo el proceso señalado en el Manual de uso de la tableta, teniendo especial cuidado en clasificar correctamente como necesarios por atender urgentemente (rojos) o bien preventivos (amarillos), ya que, a la hora de hacer la venta, debes buscar **VENDER** al menos los señalados como urgentes y hasta algunos preventivos si pueden tener consecuencias difíciles de predecir, como un cambio de líquidos.

Es importante que busques asignar adecuadamente a un paquete los servicios recomendados si forman parte de alguno de ellos, también, asegúrate de que existen las observaciones necesarias para dejar en claro la necesidad del servicio y que se cuente con las evidencias fotográficas para dar la mayor credibilidad de esa necesidad.

Uno de los pasos finales y claves, es el oportuno y correcto envío al Cliente del resultado de la Inspección y el presupuesto de los servicios detectados por correo o Watts App.

Debe conocerse a cabalidad el proceso de aceptación de paquetes que se explica en la guía especial que hemos compartido en el Manual de Uso de la tableta

Después de transcurridos 10 o 15 minutos posteriores al envío del correo, asegúrate de que al recibirlo, tenga anexo, un formato PDF para visualizar el resumen de la inspección señalando con una X todo aquello que requiere servicio en su auto y además, en el cuerpo del correo, pueda pulsar el botón con la señal de "CLICK" para visualizar a detalle el presupuesto con los servicios recomendados y todo lo que está bien en su auto marcado en color verde, así como el carrusel de fotografías de todas las evidencias de lo señalado en su presupuesto.

Verificados los pasos anteriores, mediante la llamada telefónica se debe efectuar el cierre de la venta conforme al siguiente proceso.

Iniciar la conversación, reporta primero el avance sobre los servicios solicitados inicialmente y en especial aquellos comentarios sobre los detalles que el cliente solicito revisar (fallas, ruidos, fugas, etc...) haciendo mención sobre los factores positivos del auto (todo lo marcado en verde en el presupuesto) (No realice el reporte de servicios adicionales sin antes mencionar las cosas buenas del auto) y retroalimiente del resultado de la inspección de mantenimiento, explique de manera sencilla y con términos entendibles para el cliente (realice analogías) **ve de lo más urgente e importante a lo menor, de razón del porque se requiere realizar el**

servicio adicional y las consecuencias de no hacerlo.

Indaga si tiene alguna duda y si logró manejar el presupuesto de manera adecuada, ante cualquier dificultad, recuerda que tú puedes ejecutar en la aplicación de la tableta las autorizaciones de servicios y paquete que él te señale, considera tener siempre en cuenta los tiempos de realización de cada servicio y las cargas de trabajo en tu centro para comprometer el tiempo de entrega de su auto al cliente al autorizarte los servicios.

Proporciona el costo e impacto en el tiempo de entrega del auto, determine juntamente con el cliente las acciones a seguir.

Sea cual fuera la decisión que tome el cliente respecto a la autorización del o los servicios adicionales, **APÓYALA, confirma nuevamente el costo final y reconfirma el tiempo de entrega del auto.**

Agradezca la llamada y despídase amigablemente.

Considera por último que, una vez marcados los servicios autorizados en el propio presupuesto de la tableta, los no autorizados, de manera automática pasan a registrarse en el SAS como servicios PENDIENTES, mismos que el sistema los considerara en el reporte que se envía desde la Franquicia Maestra cada 15 días a tus clientes con un recordatorio para el uso de su Cupón Factura y así poder cerrar un círculo de un segundo intento de venta y aprovechamiento de nuestras herramientas de retención.

Recuerda, al no atender este proceso, estas dejando escapar toda una gran oportunidad de incrementar hasta en un 15% tus ventas, servicios por auto y tu factura promedio, en conclusión, te estas perdiendo de mayores resultados y de mejorar tu imagen y posicionamiento de la marca Meineke.



meineke

Porqué es importante decir



*Gracias
y Por favor*

Les quiero compartir algunos apuntes sobre este par de palabras que deberían formar parte esencial de nuestras expresiones diarias y que generalmente se nos olvidan, no solo en nuestro trato diario con los clientes sino con nuestros compañeros de trabajo y sobre todo, con familiares y amigos.

Las palabras "**gracias**" y "**por favor**" son elementos esenciales en el ámbito de las ventas, no solo porque reflejan cortesía, sino porque generan una relación más positiva y cercana entre el vendedor y el cliente. Estas expresiones contribuyen al éxito de las interacciones comerciales de diversas formas, reforzando la confianza, mejorando la percepción de la marca y promoviendo la fidelidad del cliente.

1. "Gracias" y el impacto del reconocimiento

La palabra "gracias" tiene un efecto psicológico poderoso. Cuando un cliente escucha esta expresión de parte de un vendedor, percibe que su tiempo, su compra o su consideración han sido valorados. **Este simple gesto de reconocimiento puede aumentar la satisfacción del cliente, ya que se siente apreciado por su elección de compra, lo que a su vez refuerza la percepción positiva de la empresa o marca.**

En las ventas, "gracias" no solo se limita a una transacción exitosa, sino que se puede usar en múltiples etapas del proceso. Por ejemplo, al agradecer al cliente por su interés, por su tiempo o por haber considerado un producto o servicio, se fortalece la relación, incluso si la venta no se concreta en ese momento. Este tipo de interacción aumenta la probabilidad de que el cliente recuerde la experiencia de manera favorable y considere a la marca en futuras compras.

Además, en un entorno cada vez más competitivo, los consumidores no solo buscan un buen producto o precio, sino también un servicio excepcional. Un agradecimiento genuino puede marcar la diferencia en una experiencia de compra y, a menudo, convertirse en un diferenciador clave en un mercado abarrotado. Una venta no termina cuando se entrega el producto o servicio, sino cuando se asegura que el cliente se sienta satisfecho y valorado, lo que puede llevar a recomendaciones boca a boca y, en última instancia, a una mayor lealtad del cliente.

2. "Por favor" y la importancia de la cortesía.

La palabra "por favor" es igualmente importante, ya que representa una solicitud cortés y respetuosa en lugar de una demanda.

En el mundo de las ventas, donde la interacción humana es fundamental, la forma en que se comunican las peticiones puede influir directamente en cómo se siente el cliente acerca del trato. **Usar "por favor" sugiere que el vendedor no está imponiendo nada, sino que está solicitando amablemente la atención o acción del cliente.**

En un entorno de ventas, donde el cliente a menudo tiene varias opciones y no está obligado a comprar, es crucial mostrar respeto y consideración por su poder de decisión. Frases como "Por favor, permítame mostrarle nuestras opciones" o "Por favor, tómese su tiempo para decidir" pueden suavizar la interacción y hacer que el cliente se sienta en control, aumentando su comodidad y disposición a continuar con la compra.

El uso de "por favor" también refleja el profesionalismo del vendedor y refuerza la percepción de que la empresa valora a sus clientes. Esta cortesía puede ser el factor decisivo entre un cliente que se siente presionado a tomar una decisión y uno que se siente valorado y respetado, lo que a largo plazo favorece la creación de una relación basada en la confianza mutua.

3. El papel de "gracias" y "por favor" en la fidelización del cliente.

Ambas palabras no solo influyen en las ventas inmediatas, sino que también juegan un papel crucial en la fidelización del cliente. Un cliente que siente que ha sido tratado con cortesía y respeto es mucho más propenso a regresar. **En este sentido, "gracias" y "por favor" contribuyen a construir una relación sólida y a largo plazo entre el vendedor y el cliente. Estas pequeñas muestras de cortesía son percibidas como un valor agregado al producto o servicio ofrecido, lo que puede hacer que el cliente prefiera una empresa sobre otra.**

Además, en la era de las redes sociales y las reseñas en línea, la forma en que los clientes se sienten tratados tiene un impacto considerable en la reputación de una marca. Clientes que se sienten apreciados y respetados tienen más probabilidades de compartir su experiencia positiva, mientras que los que no lo hacen pueden expresar su insatisfacción

públicamente. Esto convierte a "gracias" y "por favor" en herramientas esenciales no solo para concretar ventas, sino también para mantener una imagen positiva en un entorno digital.

En resumen, las palabras "gracias" y "por favor" son mucho más que simples cortesías en el contexto de las ventas. Representan un enfoque respetuoso y considerado hacia el cliente, que no solo mejora la experiencia de compra inmediata, sino que también fomenta la lealtad a largo plazo y una percepción positiva de la marca.

Puedo asegurar que, si nos formamos el hábito de introducirlas en nuestro lenguaje habitual podemos ir descubriendo resultados extraordinarios en nuestro trato y lograremos una mucho mejor percepción de nuestra persona y forma de ser.



Algunos datos interesantes sobre

LA MIEL y LAS ABEJAS



- **La miel es el único alimento que se conserva en el tiempo**, no tiene caducidad gracias a su alto contenido de azúcar y bajo porcentaje de agua 17%. , aunque se recomienda consumirla preferentemente antes de los 2 años desde su cosecha.
- **La miel es un alimento único, ya que solo las abejas la producen.**
- **La miel es un edulcorante natural**, pero también se usa como antiinflamatorio, antioxidante y antibacteriano.
- **La miel es un cicatrizante natural**, y es casi cuatro veces más anestésico que la morfina.
- **La miel cristaliza**, lo cual es un proceso normal y una garantía de que la miel no se ha procesado térmicamente y no se ha adulterado con azúcar.
- **Las abejas construyen sus celdillas de forma hexagonal** para aprovechar al máximo el espacio y guardar la miel.
- **Una abeja obrera vive en promedio no más de 3 meses, mientras la abeja Reina puede vivir hasta 3 años y los Zánganos 4 meses.**
- **La miel es un símbolo universal de la dulzura y de la elocuencia.**
- **La picadura de una abeja puede causar dolor intenso que dura como máximo 2 horas**, enrojecimiento e hinchazón que puede extenderse hasta 7 días.
- **El polen es almacenado por las pecoreadoras en el panal**. Se convierte así en el pan de las abejas. Y administrado a larvas de óvulos fecundados, produce la atrofia de los órganos sexuales y su evolución a obreras.
- **La apicultura se desarrolló en la era cristiana por la necesidad de velas**. Aunque otras culturas anteriores conocían y consumían la miel como alimento, el desarrollo de la apicultura viene de la época romana. La cera de abejas, que después se utilizará para las velas, se extrae exclusivamente de los panales viejos de las colmenas y de los opérculos con que las abejas tapan las celdillas llenas de miel.
- **El propóleo proviene de Propolis, que significa «Defensa de la ciudad».**
- **La jalea real es el único alimento de la abeja reina durante toda su vida**. Esto explica que tenga un tamaño mucho mayor que las obreras, que vivan mucho más y que sean fértiles (procrean más de 2.000 huevos al día).
- **Sus propiedades son numerosas, pero no para todos**. La jalea real está contraindicada en casos de algunos trastornos y enfermedades como cefaleas, taquicardias, hipertensión, insuficiencia renal crónica o la enfermedad de Addison.
- **La miel se ha utilizado como cosmético durante siglos**. Damas de noble cuna la utilizaban para cuidar su belleza. Así, por ejemplo, Popea, la esposa de Nerón, la utilizaba para lograr que su rostro se mantuviera más terso. Ana de Inglaterra la utilizaba para mantener el brillo de su cabello. En la actualidad, celebrities como la Duquesa de Cambridge, Anne Hathaway y Sacrllett Johansson, también son fans de este producto.

MEJORES INDICADORES DE LA RED



SEPTIEMBRE 2024

VENTAS

| | |
|-----------|----------------|
| METEPEC | \$1,021,040.00 |
| AGUILAS | \$ 998,038.00 |
| CAFETALES | \$ 702,237.00 |

AUTOS

| | |
|-------------------|-----|
| CD JUAREZ CENTRO | 203 |
| CD JUAREZ LA RAZA | 187 |
| METEPEC | 179 |

FACTURA PROMEDIO

| | |
|---------|-------------|
| TOLUCA | \$15,176.00 |
| TLACOTE | \$13,615.00 |
| AGUILAS | \$9,505.00 |

SERVICIOS POR AUTO

| | |
|------------|------|
| TLACOTE | 8.44 |
| TOLUCA | 6.55 |
| TULANCINGO | 3.97 |

COSTO DE PARTES

| | |
|------------------|--------|
| TULANCINGO | 29.00% |
| SAN RAFAEL | 31.00% |
| BOSQUES DEL LAGO | 32.00% |

meineke[®]

SEPTIEMBRE 2024

