

Programa

I. ESCENARIO ACTUAL DE LA AUTOMOCIÓN

TEMA 1 EL AUTOMOVIL EN LA ACTUALIDAD

- Uso o Propiedad
- Conectividad

TEMA 2 DISRUPCION DE INTERNET EN EL MUNDO

- Del año 2000 hasta nuestros Días
- La Posición de las Marcas
- El Concesionario
- Europa y Estados Unidos

TEMA 3 EL CONCESIONARIO DIGITAL

TEMA 4 EL PERFIL DEL NUEVO COMPRADOR

II. TECNICAS DE VENTA

TEMA 1 LA FUNCION DE LAS VENTAS

TEMA 2 LOS PRIMEROS MOMENTOS

TEMA 3 INDAGACION DE NECESIDADES

TEMA 4 PRESENTACION DE BENEFICIOS

TEMA 5 RECONFIGURACION DE LA OFERTA

TEMA 6 FORMALIZACION DEL VÍNCULO

TEMA 7 GENERAR PROSPECTOS DIGITALES

TEMA 8 GESTION DEL PROSPECTO

TEMA 9 EL PROCESO DE VENTA

III. POSTVENTA

TEMA 1 LA ENTREGA DEL VEHÍCULO

TEMA 2 SEGUIMIENTO POST ENTREGA

TEMA 3 EL VEHICULO DE OCASION

IV. ATENCION AL CLIENTE

TEMA 1: EL CLIENTE

- El trato con el cliente
- La clasificación de los clientes

TEMA 2: EL SERVICIO

- Características más importantes del marketing de servicios.
- La mejora de los servicios y su prestación.
- Cómo crear valor a nuestros servicios.
- Vender un valor.
- La imagen símbolo de la evidencia.
- Imagen corporativa.

TEMA 3: LOS RECURSOS

- Control y gestión de RR.HH. y RR.FF
- Motivación y programas de implantación de los RR.HH.

TEMA 4: LA CALIDAD

- La calidad como elemento clave en la búsqueda de la excelencia.
- Diferencias entre valor, coste y satisfacción.
- Procesos de calidad total.
- La percepción de la calidad desde el punto de vista del cliente.

TEMA 5: LA VANGUARDIA PARA LA SATISFACCION DEL CLIENTE

- Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones.
- El trato de clientes insatisfechos.
- El trato de las objeciones.

TEMA 6: ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE

- Principios elementales en la atención telefónica.

V. MARKETING

TEMA 1 Introducción y concepto de Marketing

TEMA 2 No es un curso de Marketing

TEMA 3 La Función de Marketing

TEMA 4 Marketing Mix

TEMA 5 El Consumidor (Cliente)

TEMA 6 Mercado y Demanda

TEMA 7 Producto

TEMA 8 La Comunicación

TEMA 9 Formación de vendedores

TEMA 10 La investigación de mercados

TEMA 11 Marketing Digital

VI. SOCIOLOGIA DEL AUTOMOVIL

TEMA 1 Efectos positivos del automóvil

TEMA 2 Efectos negativos del automóvil

TEMA 3 El fenómeno del motor

TEMA 4 El automóvil como hecho industrial

TEMA 5 El mercado

TEMA 6 Esquema del concepto del automóvil y conocimientos del vendedor

VII. GESTORIA

Introducción

TEMA 1 Tramitación general del automóvil Vías para realizar las tramitaciones

TEMA 2 Documentos que intervienen en la gestión del automóvil Formularios Documentación del

vehículo Documentos del/los titular/es Impuestos Tasas

TEMA 3 Gestoría del automóvil Recepción de la documentación del Vehículo de Ocasión (V.O.). Documentación para llevar a efecto la transferencia de un Vehículo Usado (V.O.). Documentación para llevar a cabo la matriculación de un vehículo nuevo (V.N.).

TEMA 4 TRÁMITACION DE DOCUMENTACIONES VARIAS **TEMA 5** INSPECCIÓN TECNICA DE VEHÍCULOS (I.T.V)

VIII. FINANCIACIÓN

INTRODUCCION

TEMA 1 FINANCIACION

Aplicación de las Tarifas de Financiación

Tablas de Financiación

Solicitud de Crédito

Supuestos prácticos de Financiación

TEMA 2 LEASING & RENTING

Introducción

Definición

Ventajas

IX. SEGUROS

Introducción

TEMA 1

El vendedor de automóviles y el seguro

Labores específicas del vendedor en la gestión del seguro del automóvil

El seguro del automóvil I. El Seguro obligatorio II. El Seguro voluntario

TEMA 2 La tramitación del seguro del automóvil

X. MECANICA Y CONOCIMIENTOS DEL AUTOMÓVIL

TEMA 1 Motor

TEMA 2 Transmisión

TEMA 3 Suspensión

TEMA 4 Dirección

TEMA 5 Frenos

TEMA 6 Neumáticos

TEMA 7 Electricidad y Electrónica

TEMA 8 Chasis y Carrocería

TEMA 9 Seguridad Activa y Pasiva

TEMA 10 Herramientas de trabajo para
vendedores de automóviles

XI. CONOCIMIENTOS DEL SECTOR AUTOMOCION

TEMA 1 Concesionarios de automóviles

TEMA 2 Compra-ventas

TEMA 3 Tasación de vehículos

TEMA 4 Funciones laborales del vendedor

TEMA 5 Reciclaje de vehículos

TEMA 6 La distribución y venta de automóviles
tradicional

TEMA 7 Recepción, Preparación y Entrega del V.N