

**ENTREGA**

## 1. Ejecutando las Actividades Técnicas de Soporte

El objetivo principal de las actividades técnicas de soporte en las flotas es hacer con que el flotista obtenga el mejor desempeño en los neumáticos en banda original y reformados, minimizando sus gastos y disminuyendo sus costos operacionales. Por lo tanto, todas las recomendaciones dadas a través de las observaciones realizadas en las empresas deben seguir estos principios.

## 2. Presentar los trabajos Técnicos al Flotista

Esa es la etapa más importante de la visita.

Las actividades técnicas de soporte deben ser "ventas" adecuadamente.

Tener como objetivo la solución de la necesidad de la flota.

Preocuparse con la buena presentación visual del trabajo:

- Buena impresión del trabajo;
- Informes y gráficos claros y objetivos.

Presentar los datos relevantes y de forma objetiva.

Resaltar la importancia de la actividad ejecutada para la mejor utilización de los neumáticos por la flota y reducción del costo/km, siempre mostrando que solucionó la necesidad revelada por el flotista, valorizándolo.

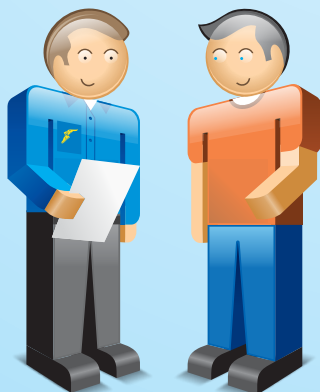


Nunca olvidarse de que las actividades ejecutadas deben colaborar para el alcance de su objetivo en la flota.

Estar atento a las oportunidades comerciales que surjan.

Informar la solución presentada a otras personas de la empresa, involucradas en el proceso, resaltando los beneficios específicos que el soporte técnico proporcionó a su trabajo.

Establezca nuevo cronograma para las nuevas actividades de soporte o resolución de las peticiones.



### 3. DESPUÉS DE LA VISITA

Hacer un balance de la visita:

- Evaluar lo cuanto colaboró para solución de las necesidades de la flota y para alcanzar sus objetivos en la flota, en el sector y en la región.

Revea sus objetivos, si necesario.

Informe a la Gerencia los resultados de su visita:

- Informaciones de la competencia;
- Desempeño de los productos;
- Actividades Técnicas de Soporte ejecutadas.

Elabore su informe de visitas en el FieldForce.

Informaciones relevantes deben ser documentadas y enviadas vía e-mail.

Informe la necesidad de involucramiento de otros departamentos de la Cia. para alcance del objetivo o para continuidad de las Actividades Técnicas de Soporte que superen su poder de decisión.

Informe siempre al revendedor / reencauchador de neumáticos sobre las oportunidades surgidas en la visita.

- Comentar el trabajo efectuado, cual la manera más fácil y rápida de obtener resultados favorables con la venta de neumáticos y de recauchutado.

### 4. PROGRAMAR NUEVA VISITA

Establezca nuevos objetivos.

Esté atento a nuevas necesidades que surjan y otras actividades Técnicas de Soporte que puedan ser ejecutadas.

Actualizar el registro de flotas con las nuevas informaciones levantadas en la visita.

### 5. CONTINUIDAD

Mantener visitas regulares, de acuerdo con su programación, considerando la importancia de la flota para el alcance del objetivo de su zona de trabajo.

Evaluar nuevamente y determinar el objetivo específico para la flota, en la nueva visita.

Mantener la flota suplida de informaciones:

- E-mail;
- Correo directo;
- Contactos telefónicos.

Después de solucionar necesidades de las flotas del sector, a través de las actividades de soporte, ataque otro sector.

Reunir y analizar informaciones y establecer un objetivo para el nuevo sector.

No olvidarse de mantener visitas regulares a las flotas importantes del sector trabajado anteriormente.

Estudiar la posibilidad de realizar un evento para las flotas del sector:

- Curso, palestra, encuentro de empresarios, operación concentración, entre otras.

Después del trabajo en todos los sectores, establecer, con la gerencia, una programación de continuidad.

Evalúe y revea el objetivo para la región.



## 6. DIEZ MOTIVOS PARA QUE LOS FLOTISTAS SEAN CLIENTES GOODYEAR

- Prestación de Asistencia Técnica de Soporte, con calidad, precisión y profesionalismo;
- Productos de calidad;
- Facilidad de relación con la Goodyear;
- Sistema de garantía eficiente;
- Óptima red de reventas;
- Productos segmentados por tipo de servicio;
- Adecuada relación costo/beneficio;
- Red de reencauchadores de neumáticos autorizados;
- Actuación en todo el territorio nacional;
- Buena sociedad con sus clientes, fundamentada en la credibilidad y seriedad de sus acciones.



## 7. INFORMACIONES

La mejor herramienta para una correcta toma de decisiones es la información.

Actualmente la velocidad de estas informaciones es imprescindible para tener éxito en nuestras acciones.

Han sido desarrolladas, a través de los años, herramientas adecuadas y estructuradas para que las informaciones venidas del campo tengan un estándar y velocidad teniendo como objetivo obtener las tomas de decisiones más acertadas posibles, manteniéndonos competitivos y proactivos.

Algunas de estas herramientas / aplicaciones:

- Datos Comparativos;
- Costo Final por Kilómetro;
- Condiciones de Comercialización;
- Análisis de neumáticos Removidos de Servicio / Pila de Desecho;
- Proyección de KM;
- Otros.

