



Universidad Faconauto celebra la sesión 'networking' del Programa de Posventa

- Una oportunidad de aprendizaje directo y discusión práctica sobre los desafíos actuales, como recepción activa y venta cruzada, gestión de tiempos, seguimiento y transparencia con el cliente ...



Universidad faconauto programa posventa networking

Universidad Faconauto posventa formación networking concesionarios

<https://www.posventa.info/texto-diario/mostrar/5048940/universidad-faconauto-celebra-sesion-networking-pro...>

Redacción

Lunes, 28 octubre 2024

Los alumnos del **Programa de Posventa de Universidad Faconauto** asistieron a una **sesión de Networking**, celebrada el pasado 25 de octubre, en la que pudieron tener una visión integral de los **retos de la posventa** y herramientas prácticas para **mejorar la relación con el cliente** en cada interacción, fortaleciendo así sus competencias y conocimientos en el sector.

La jornada comenzó con **Juan Hernández Bujarrabal**, de **Mutua Madrileña**, quien compartió su visión sobre la eficiencia de los procesos como una demanda esencial del mercado. A continuación, **Carlos Eduardo Fernández Ramos**, de **Enterprise**, presentó su enfoque sobre la sostenibilidad del vehículo de sustitución en términos económicos. Por su parte, **Ramón Brugueras**, de **Lever Touch**, habló sobre los servicios PDR en carrocería, destacando la importancia de la innovación en este campo.

Después de la parada para comer, la sesión se retomó con la intervención de **Rodrigo García**, de **rpc - The Retail Performance Company**, quien abordó las oportunidades en la venta cruzada en posventa, mientras que **María Dolores Martínez Juncal**, de **Caetano Reicomsa**, reflexionó sobre las expectativas de los gerentes hacia los directores de posventa en el contexto actual.

El encuentro se cerró con una **mesa de debate**, moderada por la **directora general comercial de Faconauto, Montse Martínez**, en la que se abordaron temas clave en la posventa, como **"Recepción Activa y Venta Cruzada"**, enfocándose en técnicas efectivas para identificar oportunidades de venta

en la recepción de vehículos y el impacto de la digitalización en la atención al cliente. También se exploraron **métodos de "Gestión de Tiempos y Prioridades"**, para optimizar la experiencia del cliente durante los picos de demanda utilizando herramientas digitales para la organización de citas y la gestión de tiempos de espera.

Asimismo, se discutieron **mejores prácticas en "Seguimiento y Transparencia con el Cliente"**, destacando la importancia de una comunicación fluida cuando se producen retrasos o surgen reparaciones adicionales. Finalmente, el **papel del Asesor de Servicio** fue tema central, analizando su función como identificador de oportunidades de venta y el uso de KPIs para detectar cuándo un cliente podría estar interesado en cambiar su vehículo.

La jornada de Networking se tradujo en un **amplio espacio para el debate y el intercambio de opiniones**, permitiendo a los alumnos conocer otros puntos de vista. Desde Faconauto destacan la gran **variedad de perfiles de los participantes**, incluyendo no sólo jefes de taller, sino también profesionales del área de recursos humanos, evidenciando la amplitud de perspectivas y experiencias en la formación.