



EDICIÓN DEL GERENTE DE VENTAS 2007

Orientación de Ventas en 13 Pasos—Para proporcionarle la estructura necesaria a fin de realizar la capacitación en su concesionario.

Aunque la información que contiene este libro se considera correcta en el momento de la impresión, las especificaciones y los equipos cambian. No se extiende ninguna garantía en este libro y Hyundai se reserva el derecho de cambiar las especificaciones del producto y equipo en cualquier momento, sin incurrir en ninguna obligación.

ORIENTACIÓN DE VENTAS EN 13 PASOS

Bienvenido a la Sección del Gerente de Ventas del Libro de Referencia 2007.

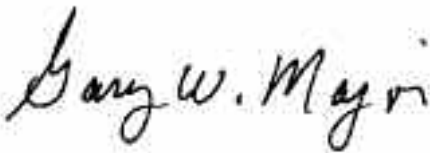
En Hyundai reconocemos los retos que usted enfrenta como Gerente de Ventas —el reclutamiento, la capacitación y el mantenimiento de un personal de ventas eficiente. Por eso es que hemos creado esta **Orientación de Ventas en 13 Pasos**, para ayudarle con la estructura necesaria para llevar a cabo la capacitación en su concesionario. Bien sea que capacite personalmente o en grupo, estas herramientas de orientación le ayudan al personal de ventas a entender lo básico de Hyundai para empezar.

Notará que cada módulo de Orientación de Ventas está diseñado para aprovechar el tiempo al máximo; en otras palabras, logra bastante en un período de tiempo muy corto (y cuando le convenga).

Después de completar un módulo de producto, **le sugerimos solicitarle a su Consultor de Ventas** que complete la **Hoja de Trabajo para evaluación de la prueba de conducción** y hacer un recorrido y una prueba de conducción para familiarizarse con el modelo del vehículo correspondiente. Una vez que regrese, haga que el Consultor de Ventas le presente el producto a usted o a alguno de sus Gerentes. Esto le dará una idea de como este Consultor llevará a cabo la presentación de este producto ante su próximo cliente.

Le alentamos a que aproveche al máximo todos los recursos que tiene a su disposición, incluso este **Libro de Referencia 2007, la Guía de Bolsillo 2007, los juegos de demostración del producto, los carteles “Atrévase a comparar”, la capacitación en línea y los materiales de prueba en www.HyundaiDealer.com, Capacitación de Ventas en Línea**. Asimismo, hemos comenzado con nuestro Sistema de Administración de Aprendizaje para Capacitación en Ventas (HLMS) que ofrece la Certificación STAR y para Orientación de Ventas en 13 Pasos en línea.

Esta combinación de materiales proporciona la información vital que el equipo de ventas necesita a fin de convertirse en un recurso valioso para sus clientes.



Gary W. Major
Gerente, Capacitación de Ventas Nacional

ÍNDICE

1. Conocimiento del concesionario	
• Conocimiento del concesionario	1
• Módulo #1: Puntos de venta clave del concesionario	2
• Módulo #2: El propósito de los Consultores de Ventas	2
• Módulo #3: Departamentos de servicio y piezas	3
• Módulo #4: Otros recursos	3
•Ejercicio/Su concesionario	4
2. Lo fundamental del vendedor	
• Lo fundamental del vendedor	1
• Módulo #1: Crear relaciones con sus clientes	2
• Módulo #2: Crear relaciones con sus clientes (continuación)	2
• Módulo #3: La importancia de conducir un saludo efectivo	3
• Módulo #4: Otros recursos	3
• Resoluciones para el profesional en ventas	4
• Ejercicios/Lo fundamental del vendedor	5
• Hoja de respuestas	6
3. Historia y conocimiento de Hyundai	
• Historia y conocimiento de Hyundai	1
• Módulo #1: La historia de Hyundai	2
• Módulo #2: Hyundai — Inversión en el futuro	2
• Módulo #3: Hyundai en los EE.UU.	3
• Módulo #4: Concesionarios y piezas Hyundai	3
• Ejercicio/Conocimiento de Hyundai	4
• Hoja de respuestas	5
4. “America’s Best Warranty™”	
• Módulo #1: Garantías de Hyundai	1
• Módulo #2: Garantías de Hyundai (continuación)	2
• Módulo #3: Plan de protección de Hyundai (HPP)	3
• Módulo #4: Garantías de los competidores	4
• Ejercicio/Garantía	5
• Hoja de respuestas	6
5. Compradores de Hyundai e Internet	
• Módulo #1: ¿Quiénes son los compradores de Hyundai?	1
• Módulo #2: ¿Por qué se siente la gente atraída al Hyundai?	1
• Módulo #3: Vocabulario 101	2
• Módulo #4: Compradores de Hyundai e Internet	2
• Características compartidas: Características compartidas por todos los vehículos Hyundai	3
• Ejercicios/Compradores de Hyundai e Internet	4
• Hoja de respuestas	5

ÍNDICE**6. Accent**

- Generalidades del Accent 1
- Módulo #1: Lo fundamental del Accent 2
- Módulo #2: Diseños de carrocería y niveles de acabado del Accent 3
- Módulo #3: Accent—2007 en relación al 2006 4
- Módulo #4: Accent y la competencia 4
- Ejercicios/Accent 2007 5
- Hoja de Trabajo para evaluación de la prueba de conducción 6

7. Elantra

- Generalidades del Elantra 1
- Módulo #1: Lo fundamental del Elantra 2
- Módulo #2: Diseños de carrocería y niveles de acabado del Elantra 3
- Módulo #3: Elantra—Nuevo para el 2007 4
- Módulo #4: Elantra y la competencia 4
- Ejercicios/Elantra 2007 5
- Hoja de Trabajo para evaluación de la prueba de conducción 6

8. Sonata

- Generalidades del Sonata 1
- Módulo #1: Lo fundamental del Sonata 2
- Módulo #2: Diseños de carrocería y niveles de acabado del Sonata 3
- Módulo #3: Sonata — 2007 en relación al 2006 4
- Módulo #4: Sonata y la competencia 5
- Ejercicios/Sonata 2007 6
- Hoja de Trabajo para evaluación de la prueba de conducción 7

9. Azera

- Generalidades del Azera 1
- Módulo #1: Lo fundamental del Azera 2
- Módulo #2: Niveles de acabado del Azera 3
- Módulo #3: Azera—Nuevo para el 2007 4
- Módulo #4: Azera y la competencia 4
- Ejercicios/Azera 2007 5
- Hoja de Trabajo para evaluación de la prueba de conducción 6

10. Tiburon

- Generalidades del Tiburon 1
- Módulo #1: Lo fundamental del Tiburon 2
- Módulo #2: Niveles de acabado del Tiburon 3
- Módulo #3: Tiburon—Nuevo para el 2007 4
- Módulo #4: Tiburon y la competencia 4
- Ejercicios/Tiburon 2007 5
- Hoja de Trabajo para evaluación de la prueba de conducción 6

ÍNDICE**11. Tucson**

- Generalidades del Tucson 1
- Módulo #1: Lo fundamental del Tucson 2
- Módulo #2: Niveles de acabado del Tucson 3
- Módulo #3: Tucson—Nuevo para el 2007 4
- Módulo #4: Tucson y la competencia 4
- Ejercicios/Tucson 2007 5
- Hoja de Trabajo para evaluación de la prueba de conducción 6

12. Santa Fe

- Generalidades del Santa Fe 1
- Módulo #1: Lo fundamental del Santa Fe 2
- Módulo #2: Niveles de acabado del Santa Fe 3
- Módulo #3: Santa Fe – Nuevo para el 2007 4
- Módulo #4: Santa Fe y la competencia 5
- Ejercicios/Santa Fe 2007 6
- Hoja de Trabajo para evaluación de la prueba de conducción 7

13. Entourage

- Generalidades del Entourage 1
- Módulo #1: Lo fundamental del Entourage 2
- Módulo #2: Niveles de acabado del Tucson 3
- Módulo #3: Entourage y la competencia 4
- Ejercicios/Entourage 2007 5
- Hoja de Trabajo para evaluación de la prueba de conducción 6

1. CONOCIMIENTO DEL CONCESIONARIO

Esta sección ayuda su personal a vender el concesionario.

Por qué: Para garantizar que todos los Consultores de Ventas estén familiarizados con el concesionario, las instalaciones, las políticas y el personal.

Duración: Tiempo estimado 20—30 minutos

Materiales necesarios: Fotocopia de la hoja de ejercicio de la página 4 de este Módulo; cerciórese de tener dos copias de esa página para cada participante (usted hará exámenes previos y posteriores).

Examen previo y posterior

Antes de la capacitación, déles a los Consultores de Ventas una opción para que “pasen la prueba” de esta sesión:

Para “pasar la prueba”, ellos deben completar el ejercicio y responder todo correctamente.

Preexamine a todos los Consultores de Ventas:

Circule la hoja de ejercicios — haga que la llenen tanto como puedan.

Examine posteriormente a los Consultores de Ventas:

Revise la hoja de ejercicios para cerciorarse de que esté completa y precisa (usted hará exámenes previos y posteriores).

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: Puntos de venta clave del concesionario

Este ejercicio establece el escenario para vender el concesionario a los clientes. Los clientes actuales piensan que debido a que trabaja en el concesionario, usted debe saber las respuestas de todo

PREGUNTAR:

- ¿Cuánto tiempo ha estado abierto este concesionario?
- ¿Quién es el director del concesionario?
- ¿Cuáles son las horas laborales del concesionario?
- ¿Desempeña alguna actividad externa este concesionario en la comunidad (es decir, patrocina un equipo de softball, etc.)?
- ¿Hay algo más que distinga a este concesionario de los demás concesionarios en el área?
- Revise el mensaje de marca de su concesionario. (¿Qué diferencia a su concesionario?)

Repasar

- Las respuestas correctas de todas las preguntas
- Recordarles a los Consultores de Ventas que este tipo de información cimienta credibilidad ante los clientes.

Mejores prácticas

- Los Consultores de Ventas se deben convertir en expertos del concesionario, para luego compartir ese mensaje con los clientes.
- En una situación de ventas, la meta de un Consultor de Ventas debe ser “venderse” a sí mismo primero (para crear confianza en el cliente).
- Vender el concesionario como segunda medida (para demostrar fortaleza y dedicación).
- Vender el vehículo como tercera medida (para establecer la satisfacción precisa de las necesidades del cliente).

Módulo #2 de 5 minutos: El propósito de los Consultores de Ventas

Este ejercicio establece sus estándares del trato hacia al cliente.

PREGUNTAR:

- ¿Cómo vende la mayoría de los vendedores? (Haga que expresen su opinión con respecto a ese tema.)

Cerciórese de cubrir estos puntos

- "Crear" clientes satisfechos.
- Ofrecer un valor máximo a cambio del tiempo del cliente.
- Crear ventas y recomendaciones repetidas – particularmente en este momento en el que mucha más gente está adquiriendo su segundo, tercer o cuarto vehículo. Hyundai.
- Vender vehículos.

Mejores prácticas

Al mantener satisfecho al cliente y al mantenerse “en contacto”, usted aumenta la probabilidad de que éste regrese cuando sea hora de comprar otro automóvil nuevo, de que envíen a sus familiares a su concesionario y de que lo recomienden a las amistades – esa es la “fórmula del éxito” de los Consultores de Ventas: Creación de transacciones mediante clientes habituales y recomendados.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: Departamentos de servicio y piezas

Este ejercicio destaca el compromiso total que el cliente tiene con su concesionario. Hay un viejo refrán que reza así: “Ventas vende el primer automóvil, pero el Departamento de Servicio es el que vende el resto.” Una buena experiencia con el servicio es esencial para conservar a los clientes habituales y recomendados.

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cómo se llega al Departamento de Servicio?
- ¿Cómo se llega al Departamento de Piezas?
- ¿Tienen ellos las mismas horas que nosotros?
- ¿A quién le envía un cliente en el Departamento de Servicio?
- ¿Puede mencionar los nombres de tres Asesores de Servicio?
- ¿Conoce el nombre del Gerente de Servicio?
- ¿Puede venir más temprano para servirle de “Anfitrión” a los clientes de servicio?

Mejores prácticas

Como Consultor de Ventas, usted es parte de un equipo. Cerciórese de conocer a los demás “jugadores” de su equipo – en especial, a aquéllos que tienen contacto con sus clientes después de completar la venta. Dependiendo de la práctica del concesionario, es bueno que los Consultores de Ventas lleguen temprano para “saludar” al cliente de servicio. Eso no solamente los mantiene al frente del cliente sino que les permite ayudar a los Asesores de Servicio en los momentos de mayor ajetreo.

Módulo #4 de 5 minutos: Otros recursos

Este ejercicio repasa los aspectos básicos que un concesionario debe tener en cuenta— los fundamentos para el personal profesional. Cerciórese de que los Consultores de Ventas tengan conocimiento de todo aspecto de la vida cotidiana del concesionario.

Repasar

- Las direcciones de llegada al concesionario desde varios puntos—al ofrecer direcciones, los Consultores de Ventas también deben indicarle al cliente dónde se encuentra el estacionamiento (lo cual puede ser algo confuso en algunos concesionarios).
- Hora de trabajo.
- Si tiene un taller de reparaciones o cualquier otro servicio especial.
- Cualquier otra cosa de importancia que se relacione al concesionario.

Mejores prácticas

- Los Consultores de Ventas deben ser “expertos en el producto” – y además de eso, ser expertos en el concesionario.
- Cerciórese de que todos los Consultores de Ventas sean “expertos en el concesionario.”

EJERCICIO

Llenar los espacios en blanco

¿Desde cuándo está en funcionamiento el concesionario?
¿Quién es el propietario?
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Hace cuánto tiempo que él/ella es el/la propietario/a del concesionario?
<ul style="list-style-type: none"> • ¿El o la propietaria es dueña de algún otro concesionario?
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuánto tiempo lleva trabajando él/ella en la industria automotriz?
¿Cuáles son sus horas laborales?
¿Cuáles son las horas laborales del Departamento de Servicio?
¿Cuáles son las horas laborales del Departamento de Piezas?
¿Quién es el Gerente de Servicio?
¿Cuánto tiempo lleva trabajado él/ella en el concesionario?
¿Cuáles son los nombres de los Asesores de Ventas del concesionario?
¿Tiene algunas de las tarjetas de presentación de ellos??
¿Tiene el Departamento de Servicio entrega nocturna?
¿Sabe dónde está localizada la Cajera?
¿Cómo se llega al Departamento de Servicio?
¿Quién es el Gerente de Piezas?
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuánto tiempo lleva trabajado él/ella en el concesionario?
¿Cómo se llega al Departamento de Piezas?
¿Tienen un Departamento de Automóviles Usados?
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son sus horas laborales?
¿Tienen un taller de reparaciones?
¿Dónde queda la sala de espera de los clientes?
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ofrecen refrescos en la sala de espera?
¿Puede darle direcciones por teléfono a los clientes para llegar al concesionario?
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Están limpios los baños para los clientes?

2. LO FUNDAMENTAL DEL VENDEDOR

Por qué: Para que todos los Consultores de Ventas entiendan sus funciones, expectativas del cliente, satisfacción del cliente, un saludo adecuado, Sondeos Iniciales de Calidad y los recursos disponibles para que aprendan todo sobre Hyundai.

Duración: Tiempo estimado: 20—30 minutos

Materiales necesarios: Fotocopia de la hoja de ejercicio de la página 5 de este Módulo; cerciórese de tener dos copias de esa página para cada participante (usted hará exámenes previos y posteriores).

Cerciórese de tener muestras del material de Conocimiento del Producto para Capacitación de Ventas 2007, incluyendo:

- El Libro de Referencia 2007
- La Guía de Bolsillo 2007
- Acceso al sitio de Capacitación en Ventas de Hyundai en línea, en www.HyundaiDealer.com.
- Información sobre *Atrévase a Comparar* disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com.
- Manuales del Propietario de cada modelo Hyundai
- Copias del boletín informativo *The Sales Edge*—disponibles en el sitio para capacitación de Hyundai en Internet
- Folletos para el consumidor – uno para cada modelo
- Folleto Claves de la Satisfacción del Cliente

Examen previo y posterior

Antes de la capacitación, déles a los Consultores de Ventas una opción para que “pasen la prueba” de esta sesión:

Para “pasar la prueba”, ellos deben completar el ejercicio y responder todo correctamente.

Preexamine a todos los Consultores de Ventas:

Circule la hoja de ejercicios — haga que la llenen tanto como puedan.

Examine posteriormente a los Consultores de Ventas:

Revise la hoja de ejercicios para cerciorarse de que esté completa y precisa (usted hará exámenes previos y posteriores).

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: Crear relaciones con sus clientes

Este ejercicio sirve para examinar cómo crear una relación con sus clientes.

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuál es la barrera principal entre usted y sus clientes?

Asegúrese de que este punto sea reconocido.

Aunque los Consultores de Ventas puedan citar varios factores tales como el precio, el producto, etc., todos ellos son temporarios y transitorios. La verdadera barrera en todas las situaciones de ventas es la CONFIANZA.

PREGUNTAR:

- ¿Cómo hace para crear confianza?

Asegúrese de que se sugiera el concepto de crear una relación de comunicación..

PREGUNTAR:

(Permitir el debate.)

- ¿Qué es la relación de comunicación y cómo crearla entre usted y sus clientes?

Repasar

Una relación de comunicación es un lazo emocional o una relación de amistad entre dos o más personas. Principalmente, es venderse a usted mismo. Es muy importante que esté basada en un nexo mutuo, en la confianza, y en que las personas entiendan y compartan las preocupaciones de cada una de las partes. Usted necesita entender y compartir las preocupaciones de sus clientes.

Mejores prácticas

A partir de ese debate, haga que los Consultores de Ventas expongan algunas de la Mejores Prácticas utilizadas en el concesionario. ¿Cómo se venden a sí mismos? ¿Qué los separa de los demás?

Módulo #2 de 5 minutos: Crear relaciones con sus clientes (continuación)

Este ejercicio sirve para examinar más a fondo la creación de relaciones con sus clientes.

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cómo lo ayuda la creación de relaciones en el proceso de venta?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Comienza a entender y a compartir las preocupaciones de los demás.
- Al hacerlo, el cliente le concede el derecho de pasar más tiempo con él. A este proceso de ganancia lo denominamos Derecho de Paso.
- El Derecho de Paso lo ayuda a utilizar las concesiones mutuas de una conversación para establecer una relación de comunicación y captar al cliente. Una buena regla a seguir si desea otorgar cierta información es conseguir otra información a cambio.
- Por ejemplo, le da la bienvenida a un cliente, le dice su nombre y, quizá, le menciona algún dato personal interesante. A cambio, pregunte qué llevó a su cliente al concesionario ese día.
- Usted utiliza las concesiones mutuas para abrirse camino a través del Derecho de Paso. Este proceso le permite venderse a sí mismo ante el cliente y, en consecuencia, crear confianza.

Mejores prácticas

A partir de este debate, haga que los Consultores de Ventas comenten algunas de las mejores prácticas que conocen para crear confianza y relaciones de comunicación.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: La importancia de conducir un saludo efectivo

Este ejercicio establece mejor las expectativas de ventas del concesionario..

Repasar

Durante el saludo, el cliente típico quiere:

- Ser atendido pronta y cortésmente por cualquier y todos los empleados del concesionario.
- Sentirse bienvenido en el concesionario.
- Ser tratado como una persona — no simplemente como el que “sigue”.

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué se debe incluir en un saludo efectivo?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Déle una bienvenida pronta al cliente — sea alegre y hable con una sonrisa.
- Empiece diciéndole su nombre y dándole su tarjeta de presentación; luego, pregúntele el nombre al cliente (use el nombre del cliente frecuentemente durante la conversación, para recordarlo).
- Trate al cliente como si fuera un invitado en su casa.
- Cerciórese de hacer contacto visual.
- Deje que el cliente dicte el ritmo.
- Haga preguntas indefinidas para determinar el propósito de la visita al concesionario; ¿les interesa un automóvil nuevo, usado, piezas, etc.?
- Cerciórese de escribir el nombre, la dirección, el número telefónico o la dirección de correo electrónico para hacerles seguimiento — en la forma que quieren que los contacte — si no están listos para comprar.

Mejores prácticas

A partir de ese debate, haga que los Consultores de Ventas expongan algunas de la Mejores Prácticas utilizadas en el concesionario.

Módulo #4 de 5 minutos: Otros recursos

Este ejercicio define los recursos de ventas proporcionados por Hyundai.. Los Consultores de Ventas deben aprender todo lo que puedan sobre los productos Hyundai. Éstos son algunos lugares donde se puede encontrar información de los productos:

- | | |
|---|--|
| • Libro de Referencia 2007 | • Folleto de asistencia en la carretera |
| • Manuales del Propietario de cada modelo | • Materiales de punto de venta |
| • Guía de Bolsillo 2007 | • Sitio de Capacitación en Ventas en línea en www.hyundaiusa.com |
| • Folletos del consumidor | • www.hyundaidealer.com , el cual también contiene enlaces a sitios del consumidor y de los fabricantes |
| • Folleto de Garantía (en el Depto. de Servicio) | • Resoluciones para el profesional en ventas |
| • Lista de comprobación de la entrega de valor/Paquete de Entrega | |
| • Boletines informativos The Sales Edge | |

Nota: Si tiene acceso computarizado — vaya al sitio de capacitación en ventas y muéstreles la forma de navegar el sitio, cómo buscar información sobre el producto, cómo usar las comparaciones competitivas *Atrévase a Comparar*, y cómo usar el Comparador (para que comparen con cualquier vehículo en el mercado).

Mejores prácticas

Para que haya pleno conocimiento de los productos Hyundai, exhorte a los Consultores de Ventas a que se sienten en cada uno de los vehículos, localicen los controles, ajusten los asientos, ajusten el radio, utilicen la calefacción/aire acondicionado, etc. Ellos deben invertir tiempo en el aprendizaje de los productos Hyundai. Los clientes ven a los Consultores de Ventas como los expertos en el producto y es un proceso educativo que exige la inversión de tiempo.

Resoluciones para el profesional en ventas

Los siguientes 10 puntos lo ayudarán a asegurar el éxito de sus ventas y a poner sus actividades diarias de ventas en perspectiva.

1. **Escuchar de modo que mis clientes hablen, y hablar de modo que mis clientes escuchen.** Este año mejoraré mi habilidad de escuchar al concentrarme en la otra persona. Debo recordar que al envolverme en mí mismo, tengo un paquete pequeño. Este año me concentraré en el cliente.
2. **Mantener una apariencia profesional.** Proyectaré la imagen de un profesional en ventas exitoso. Me vestiré adecuadamente para mi base de clientes. ¡Mis zapatos, la ropa, las manos, la cara y el cabello estarán limpios y mi apariencia siempre estará lista para la próxima "primera impresión"!
3. **Limpiarme los dientes con seda dental al menos una vez al día.** Cepillarme los dientes después de comer, limpiarlos con seda dental y el enjuague bucal ocasional, no hace daño. ¡El mal aliento nunca ha ayudado a nadie, pero sí causa una fuerte impresión!
4. **Seguir aprendiendo mi profesión.** Ya que nadie se gradúa de las ventas, invertiré mi tiempo en el estudio de materiales de venta, mi competencia y mi conocimiento de Internet. Continuaré examinándome durante el año. ¡Me volveré más temerario de lo que soy en este momento!
5. **Prepararme mejor para cada día de ventas.** Así elimino muchas sorpresas diarias. Planificaré cada mes y cada semana, y fijaré metas realistas para cada día. Seré flexible y veré qué es lo que mejor funciona para mí. ¡Cada día, cuando surja la oportunidad, estaré preparado/a y listo/a!
6. **Separar la negativa del rechazo.** Una es profesional, la otra es personal. Mis clientes no me conocen lo suficiente para que me rechacen personalmente. Por lo tanto, acepto el "no" de un cliente como una negativa de comprarme a mí, el profesional. No lo voy a tomar personalmente. Un "no" hoy me acerca más al "sí" mañana.
7. **Valorar el tiempo de mi cliente.** Este año voy a valorar la experiencia de mi cliente en el concesionario. Voy a ayudar a cada cliente como si fuera un amigo. ¡No les voy a hacer perder tiempo ni voy a perder el mío!
8. **Tomar mejores apuntes y hacer seguimiento, obtener más ventas, recomendaciones y ventas repetidas.** Este año voy a buscar mejores formas de tomar apuntes y hacer el seguimiento de los clientes existentes y nuevos para "darle más valor" a la experiencia Hyundai que tengan conmigo. Haré un plan para comunicarme y permanecer en contacto.
9. **Jamás desperdiciar la oportunidad de reírme de mí mismo.** Tomaré con seriedad a los clientes y a sus necesidades. Tomaré mi persona con menos seriedad. ¡Los ángeles vuelan por que se toman a sí mismos con ligereza! ¡Se trata de disfrutar al ganar dinero!
10. **¡Disfrute más de la profesión de ventas este año que cualquier año anterior!** Estoy en una profesión de ayuda. Yo ayudo a que mis clientes ahorren dinero, mejoren su estilo de vida y resuelvan sus problemas. ¡Ayudo a que mis clientes ganen! Me enorgullezco de ser un profesional de ventas Hyundai.

EJERCICIOS

Conocimiento del producto

Llenar los espacios en blanco (ver las respuestas si es necesario)

¿Cuál es el caballaje del motor del Elantra 2007?

¿Cuántos modelos hay en la alineación del Accent 2007?

¿Cuáles son los cuatro competidores principales del Elantra?

¿Cuál es el modelo y el acabado del Tucson 2007?

Práctica de saludo—10 Minutos

Representación de papeles (dividirlos en pares)

Practique las frases iniciales. Este es el momento más difícil puesto que el cliente está algo receloso y la mayoría de los Consultores de Ventas están nerviosos. Debe haber practicado con suficiencia antes de empezar a saludar a los clientes. Recuerde que la frase “¿Le puedo ayudar en algo?” congela el proceso de ventas porque casi todos los clientes le van a decir “No”. Practique diferentes formas de “desvanecer barreras” cuando alguien entre al concesionario. Recuerde crear confianza y relaciones de comunicación:

- Sea sincero.
- Sea creativo.

Preguntas indefinidas—10 Minutos

Las preguntas indefinidas no se pueden responder con un simple “sí” o “no” – requieren una respuesta más larga y detallada. Recuerde utilizar las “concesiones mutuas” y ganarse el “Derecho de Paso”.

Los siguientes son algunos ejemplos de preguntas indefinidas:

- ¿Quién va a manejar el nuevo Hyundai?
- ¿Cuál va a ser el uso principal del nuevo Hyundai?
- Dígame, ¿qué busca en un automóvil nuevo?
- ¿Por qué escogió el Hyundai?
- ¿Cuáles otros vehículos está contemplando?
- ¿Qué le gusta más de los otros vehículos que contempla comprar?

Imagínese cinco preguntas indefinidas típicas que le deba hacer a cada cliente después de saludarlo:

1.

2.

3.

4.

5.

HOJA DE RESPUESTAS

Conocimiento práctico del producto

¿Cuál es el caballaje del motor del Elantra 2007?

ULEV=138 caballos de fuerza , SULEV=132 caballos de fuerza

¿Cuántos modelos hay en la alineación del Accent 2007?

Tres: GLS 4 puertas, GS 3 puertas y SE 3 puertas

¿Cuáles son los cuatro competidores principales del Elantra?

Ford Focus, Honda Civic, Chevrolet Cobalt y Toyota Corolla

¿Cuál es el modelo y el acabado del Tucson 2007?

GLS 2,0L 2WD TM

GLS 2.0L 2WD TA

GLS 2.0L 4WD TM

SE 2.7L 2WD TA

SE 2.7L 4WD TA

Limited 2.7L 2WD TA

Limited 2.7L 4WD TA

3. HISTORIA Y CONOCIMIENTO DE HYUNDAI

Por qué: Para que los Consultores de Ventas sepan acerca de Hyundai — la compañía y su papel en los Estados Unidos.

Duración: Tiempo estimado: 20—30 minutos

Materiales necesarios: Fotocopia de la hoja de ejercicio de la página 4 de este Módulo; cerciórese de tener dos copias de esa página para cada participante (usted hará exámenes previos y posteriores).

Examen previo y posterior

Antes de la capacitación, déles a los Consultores de Ventas una opción para que “pasen la prueba” de esta sesión:

Para “pasar la prueba”, ellos deben completar el ejercicio y responder todo correctamente.

Preexamine a todos los Consultores de Ventas:

Circule la hoja de ejercicios — haga que la llenen tanto como puedan.

Examine posteriormente a los Consultores de Ventas:

Revise la hoja de ejercicios para cerciorarse de que esté completa y precisa (usted hará exámenes previos y posteriores)

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: La Historia de Hyundai

Para muchos clientes, Hyundai sigue siendo un nombre “nuevo” en la industria automotriz. (Haga que los Consultores de Ventas compartan lo que sepan de Hyundai.)

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Hyundai fue fundada por Chung Ju-Yung.
- Hyundai es el automóvil de mayor venta en Corea
- Hyundai Motor Company (“HMC”) opera la fábrica de producción de automóviles integrada más grande del mundo.
- Hyundai exporta vehículos a 193 países en todo el mundo.
- HMC es el sexto productor de automóviles más grande del mundo, seguido por Honda, Nissan y Peugeot.
- Kia es de propiedad de Hyundai, pero funciona con grupos de producción, comercialización y ventas separados.
- Hyundai abrió su primera planta de manufactura en Estados Unidos en Montgomery, Alabama, en 2005, con una capacidad de 300.000 vehículos. Sus primeros productos fueron Sonata, comenzando con el 2006, y el Santa Fe 2007.

Repasar

Esta clase de información cimienta credibilidad ante los clientes.

Mejores prácticas

Exhorte a los Consultores de Ventas a que sean expertos en Hyundai, al igual que expertos en el producto.

Módulo #2 de 5 minutos: Hyundai—Inversión en el futuro

(Haga que los Consultores de Ventas compartan lo que sepan sobre la forma en que Hyundai diseña los vehículos.)

Cerciórese de cubrir estos puntos

- El Centro de Investigación Tecnológica Namyang de Hyundai en Corea incluye una instalación de pruebas completa y una pista ovalada de 2.8 millas.
- El túnel aerodinámico de \$40 millones de Namyang produce velocidades de viento de hasta casi 125 millas por hora.
- Hyundai lleva a cabo investigaciones en ocho centros investigativos en Corea y en cuatro centros internacionales.
- Las instalaciones en Estados Unidos incluyen:
 - Un centro de diseño e investigación en Irvine, California.
 - Un centro técnico en Michigan.
 - Una pista para pruebas en el desierto Mojave, California con 4.300 acres, una pista ovalada de alta velocidad de 6.4 millas, una pista de carreras de 2.75 millas y una pista ondulante de 3.3 millas.
- Los proyectos constantes incluyen vehículos eléctricos, motores a gasolina de bajas emisiones, vehículos de alimentación solar, vehículos impulsados por pilas de hidrógeno, y otros vehículos con combustibles alternativos.

Mejores prácticas

Los clientes quieren escuchar la historia de Hyundai – que Hyundai invierte considerablemente en la investigación y el desarrollo, para refinar la próxima generación de vehículos.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: Hyundai en los EE.UU.

Pocas personas tienen conocimiento de la inversión de Hyundai en los Estados Unidos. (Haga que los Consultores de Ventas compartan lo que sepan sobre la participación de Hyundai en los EE.UU.)

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Hyundai Motor America (HMA) es el brazo de ventas y distribución de Hyundai Motor Company en los Estados Unidos.
- HMA se estableció en 1986.
- Hyundai opera un centro técnico y de diseño Hyundai/Kia de \$30 millones en Irvine, California, inaugurado en febrero de 2003.
- Se construyeron un campo de pruebas y pista para pruebas automovilísticas por valor de \$50 millones en el desierto de Mojave, en California y centros técnicos en Fontana, California y Ann Arbor, Michigan.
- Hyundai construyó la primera planta de ensamblaje y producción automotriz de los EE.UU., de un valor de \$1.100 millones, en Montgomery, Alabama, se trata de la primera planta de ensamblaje y producción de la empresa en los Estados Unidos. La producción empezó en el año 2005 y creó aproximadamente 2.000 puestos de trabajo en la planta.
- La sede de HMA está en Fountain Valley, California.
- Hay cinco oficinas regionales que conectan a Hyundai directamente con la red de concesionarios:
 - Región occidental: Fountain Valley, California
 - Región central: Aurora, Illinois
 - Región sur: Austell, Georgia
 - Región oriental: Jamesburg, New Jersey
 - Región sureña central: Dallas, Texas

Mejores prácticas

Es importante contarle a los clientes sobre las inversiones que Hyundai ha hecho en este país para apoyar nuestros vehículos.

Módulo #4 de 5 minutos: Concesionarios y piezas Hyundai

Hyundai tiene una extraordinaria red de concesionarios en los EE.UU. y una red de distribuidores de piezas para apoyar a los concesionarios. Ese es un hecho excelente para comunicárselo a los clientes. (Haga que los Consultores de Ventas compartan lo que sepan sobre la participación de Hyundai en los EE.UU.)

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Hay más de 700 concesionarios Hyundai en 50 estados.
- Los concesionarios Hyundai han vendido más de 2 millones de automóviles desde 1986.
- Las bodegas de piezas Hyundai se encuentran en Ontario, California; Aurora, Illinois; Jamesburg y New Jersey.
- Una red computarizada conecta a los concesionarios con las bodegas de piezas para garantizar la disponibilidad puntual de las piezas, la mayoría de los pedidos se entregan dentro de 24 horas.

Mejores prácticas

A algunos clientes les preocupa el servicio que van a recibir en distintos lugares del país. Este hecho ayuda a aliviar cualquier preocupación, a la vez que mejora las fortalezas de Hyundai ante los clientes..

EJERCICIO**Llene los espacios en blanco**

Hyundai es el automóvil _____ en Corea.

Hyundai Motor Company es el _____ productor de automóviles más grande del mundo.

¿A cuántos países exporta automóviles Hyundai?

¿Cuanto costó el túnel aerodinámico del Centro Tecnológico Namyang?

¿Cuál es la velocidad de viento que puede generar?

¿Cuáles tecnologías futuras para motores investiga Hyundai?

¿En qué año se estableció Hyundai Motor America?

¿Cuántos concesionarios Hyundai hay en los EE.UU.?

¿Cuántos automóviles Hyundai se han vendido en los EE.UU. desde 1986?

¿Cuál es la velocidad promedio de la entrega de pedidos de piezas?

¿Cuánto costó la construcción de la planta de ensamblaje de los EE.UU.?

¿Dónde está el nuevo centro de investigación y desarrollo en los EE.UU.?

¿Dónde está la pista de pruebas en los EE.UU.?

HOJA DE RESPUESTAS

Hyundai es el automóvil **número uno** en ventas de Corea

Hyundai Motor Company es el **sexto** productor de automóviles más grande del mundo

¿A cuántos países exporta automóviles Hyundai?

193

¿Cuanto costó el túnel aerodinámico del Centro Tecnológico Namyang?

\$40 millones

¿Cuál es la velocidad de viento que puede generar?

125 mph

¿Cuáles tecnologías futuras para motores investiga Hyundai?

Vehículos eléctricos

Motores a gasolina con emisiones bajas

Vehículos de alimentación solar

Vehículos impulsados por pilas de hidrógeno

Motores de combustibles alternativos

¿En qué año se estableció Hyundai Motor America?

1986

¿Cuántos concesionarios Hyundai hay en los EE.UU.?

Más de 700

¿Cuántos automóviles Hyundai se han vendido en los EE.UU. desde 1986?

Más de 2 millones

¿Cuál es la velocidad promedio de la entrega de pedidos de piezas?

Dentro de 24 horas

¿Cuánto costó la construcción de la planta de ensamblaje de los EE.UU.?

\$1.000 millones

¿Dónde está el centro de investigación y desarrollo en los EE.UU.?

Irvine, California

¿Dónde está la pista de pruebas en los EE.UU.?

Desierto de Mojave, California

EDICIÓN DEL GERENTE: Historia y conocimiento de Hyundai



CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: Garantía Limitada para Vehículos Nuevos, Garantía de Protección del Tren Motriz

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son los límites básicos de tiempo y millaje de la Garantía Limitada para Vehículos Nuevos?
 - ¿Qué cubre?
 - ¿Qué sucede con los sistemas de radio y sonido, la pintura, la batería, el refrigerante del aire acondicionado, los ajustes y las piezas de desgaste?
- ¿Cuáles son los límites básicos de tiempo y millaje de la Garantía de Protección del Tren Motriz?
 - ¿Qué cubre?
 - ¿Cuáles son las coberturas para el segundo propietario y los propietarios subsiguientes?
 - ¿Qué vehículos quedan excluidos de esta cobertura?

Si no se debate, revise estos puntos

- Los sistemas de radio/sonido y la pintura tienen una cobertura de 3 años/36.000 millas.
- Las piezas de desgaste (limpiaparabrisas, correas, pastillas y recubrimientos de los frenos, recubrimientos del embrague, filtros, luces y fusibles) tienen 1 año/12.000 millas de cobertura.
- La cobertura de 10 años/100.000 millas del tren motriz sólo se aplica al propietario original. La cobertura para el segundo propietario y los propietarios subsiguientes es de 5 años/60.000 millas.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben comprender que Hyundai Advantage™ es una importante característica de los productos Hyundai que los debe hacer sentir orgullosos.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #2 de 5 minutos: Asistencia en la Carretera las 24 horas, Garantía Antiperforaciones, Garantía Federal Contra Defectos por Emisiones y de Rendimiento, Garantía de los Sistemas de Control de Emisiones de California, Garantía Limitada de Reemplazo de Piezas y Accesorios

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son los límites de cobertura, tiempo y millaje de la Asistencia en la Carretera?
- ¿Cuáles son los límites de tiempo y millaje de la Garantía Antiperforaciones?
- ¿Cuáles son los límites de tiempo y millaje de la Garantía Federal Contra Defectos por Emisiones y de Rendimiento?
- ¿Cuáles son los límites de tiempo y millaje de la Garantía de los Sistemas de Control de Emisiones de California?
- ¿Cuáles son los límites de cobertura, tiempo y millaje de la Garantía Limitada de Reemplazo de Piezas y Accesorios?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- La Ayuda en la Carretera cubre tanto al propietario original como a los subsiguientes.
- La Ayuda en la Carretera incluye remolque, accidentes, arranques por puente, cambio de llantas pinchadas, bloqueo, falta de combustible e interrupción del viaje.
- Las garantías federales y de California por emisiones son las mismas para todos los fabricantes y son obligatorias por ley.
- El servicio de Ayuda en la Carretera está limitado a un máximo de dos llamadas por servicios por año.
- Como con todos los fabricantes, la Garantía Antiperforaciones cubre la oxidación del metal desde el interior hacia el exterior. Excluye la corrosión de la superficie.
- Los accesorios instalados al momento de la fecha del primer uso del vehículo están cubiertos por 5 años/60,000 millas. Los accesorios instalados después de la fecha del primer uso están cubiertos por 12 meses/12,000 millas.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben conocer el grado y los detalles de la cobertura para Ayuda en la Carretera y las Garantías Antiperforaciones y de Accesorios.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: Plan de protección de Hyundai (Hyundai Protection Plan - HPP)

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué es el Plan de Protección de Hyundai y qué cubre?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- HPP es un contrato de servicios Hyundai que proporciona cobertura adicional a la Garantía Limitada para Vehículos Nuevos (5 años/60,000 millas) para los propietarios originales y cobertura adicional más allá de la Garantía Limitada para Vehículos Nuevos y de la Garantía de Protección del Tren Motriz para propietarios no originales.
- Los propietarios originales de vehículos que tengan menos de 12 meses pueden optar por comprar cualquiera de los dos planes para ampliar la Garantía Limitada para Vehículos Nuevos:
 - Plan 4A (Advantage): Extiende la garantía limitada a 6 años/75,000 millas.
 - Plan 4B (Advantage Plus): Extiende la garantía limitada a 10 años/100,000 millas.
- Propietarios no originales: Recuerde, cuando se vende un automóvil, la garantía de 10 años/100,000 millas para el tren motriz se reduce a 5 años/60,000 millas. Pero el comprador de un Hyundai usado puede mejorar esos términos de la garantía si el automóviles:
 - Un automóvil usado comprado dentro de los 12 meses de la fecha de entrada a servicio original.
 - Un automóvil de programa (registrado anteriormente como vehículo de flotilla) comprado dentro de 24 meses/24,000 millas de la fecha de entrada a servicio original.
- Hay 4 planes disponibles para los propietarios no originales:
 - Plan 5A (tren motriz): Extiende la garantía de protección del tren motriz a 6 años/75,000 millas.
 - Plan 5B (Tren motriz Advantage): Extiende la garantía del tren motriz y la garantía limitada de vehículo nuevo a 6 años/75,000 millas.
 - Plan 6A (Tren motriz Plus): Extiende la garantía del tren motriz a 10 años/75,000 millas.
 - Plan 6B (Tren motriz Advantage Plus): Extiende la garantía del tren motriz y la garantía limitada de vehículo nuevo a 10 años/100,000 millas.
- Los clientes de HPP disfrutan de privilegios de automóvil de alquiler gratis con todas las visitas de servicio HPP (hasta \$25 diarios, 4 días máximo por incidente).
- HPP cubre 14,000 piezas de toda la línea de productos.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben conocer los detalles del producto HPP para poder maximizar las ventas.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #4 de 5 minutos: Garantías de los competidores

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cómo se comparan la garantía limitada para vehículos nuevos y la garantía del tren motriz de los competidores con las de Hyundai?

Cerciórese de cubrir estos competidores

Toyota, Honda, Nissan, General Motors, Ford y Chrysler

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber qué cubren las garantías de los competidores y conocer las fortalezas comparativas de Hyundai.

Cobertura de garantía del fabricante

Marca	Básica (años/millaje)	Tren motriz (años/millaje)	Corrosión (años/millaje)	Asistencia en la carretera (años/millaje)
Acura	4/50,000	6/70,000	5/ilimitado	4/50,000
Audi	4/50,000	4/50,000	12/ilimitado	4/ilimitado
BMW	4/50,000	4/50,000	12/ilimitado	4/50,000
Buick	4/50,000	5/100,000	6/ilimitado	5/100,000
Cadillac	4/50,000	5/100,000	6/ilimitado	5/100,000
Chevrolet	3/36,000	5/100,000	6/100,000	5/100,000
Chrysler	3/36,000	3/36,000	5/100,000	3/36,000
Dodge	3/36,000	3/36,000	5/100,000	3/36,000
Ford	3/36,000	5/60,000 (excepto para el Focus)	5/ilimitado	5/60,000
GMC	3/36,000	5/100,000	6/100,000	5/100,000
Honda	3/36,000	5/60,000	5/ilimitado	None
Hummer	4/50,000	5/100,000	6/ilimitado	5/100,000
Hyundai	5/60,000	10/100,000	7/ilimitado	5/ilimitado
Infiniti	4/60,000	6/70,000	7/ilimitado	4/60,000
Isuzu	3/50,000	7/75,000	6/100,000	7/75,000
Jaguar	4/50,000	4/50,000	6/ilimitado	4/50,000
Jeep	3/36,000	3/36,000	5/100,000	3/36,000
Kia	5/60,000	10/100,000	5/100,000	5/ilimitado
Land Rover	4/50,000	4/50,000	6/ilimitado	4/50,000
Lexus	4/50,000	6/70,000	6/ilimitado	4/ilimitado
Lincoln	4/50,000	6/70,000	5/ilimitado	6/70,000
Mazda	4/50,000	4/50,000	5/ilimitado	4/50,000
Mercedes-Benz	4/50,000	4/50,000	4/50,000	ilimitado
Mercury	3/36,000	3/36,000	5/ilimitado	3/36,000
Mini	4/50,000	4/50,000	12/ilimitado	3/36,000
Mitsubishi	5/60,000	10/100,000	7/100,000	5/ilimitado
Nissan	3/36,000	5/60,000	5/ilimitado	3/36,000
Pontiac	3/36,000	5/100,000	6/100,000	5/100,000
Porsche	4/50,000	4/50,000	10/ilimitado	4/50,000
Saab	4/50,000	5/100,000	6/ilimitado (excepto 9-3)	5/100,000
Saturn	3/36,000	5/100,000	6/100,000	5/100,000
Scion	3/36,000	5/60,000	5/ilimitado	Ninguna
Subaru	3/36,000	5/60,000	5/ilimitado	3/36,000
Suzuki	3/36,000	7/100,000	3/36,000	3/36,000
Toyota	3/36,000	5/60,000	5/ilimitado	None
Volkswagen	4/50,000	5/60,000	12/ilimitado	4/ilimitado
Volvo	4/50,000	4/50,000	12/ilimitado	4/ilimitado

EJERCICIO

Llene los espacios en blanco

¿Cuáles son las coberturas de tiempo y millaje de la Garantía Limitada para Vehículos Nuevos para los propietarios originales?

¿Cuáles son las coberturas de tiempo y millaje de la Garantía Limitada para Vehículos Nuevos para los propietarios no originales?

¿Cómo pueden los propietarios originales y los no originales ampliar la duración de su Garantía Limitada para Vehículos Nuevos?

¿Cuáles son las coberturas de tiempo y millaje de la Garantía de Protección del Tren Motriz para los propietarios originales?

¿Cuáles son las coberturas de tiempo y millaje de la Garantía de Protección del Tren Motriz para los propietarios no originales?

¿Cuál es la garantía para los accesorios Hyundai instalados por el propietario de un vehículo?

¿Cuál es la garantía para los accesorios Hyundai instalados por un concesionario Hyundai al momento de la compra?

¿Cuál es la cobertura de garantía sobre los sistemas de sonido?

¿Cuál es la cobertura de garantía sobre la pintura?

¿Cuál es la cobertura de garantía sobre los limpiaparabrisas?

HPP de Hyundai puede ampliar tanto _____ como la Garantía _____ para propietarios no originales.

¿Cuánto mayor es la Garantía de Protección del Tren Motriz de Hyundai en tiempo y millas comparada con las garantías de tren motriz de General Motors?

¿Cuánto mayor es la Garantía de Protección del Tren Motriz de Hyundai en tiempo y millas comparada con las garantías de tren motriz de Toyota, Honda, Ford y Nissan?

¿Cómo se compara la cobertura de Ayuda en la Carretera de Hyundai con la cobertura de ayuda en la carretera de Toyota y Honda?

HOJA DE RESPUESTAS

¿Cuáles son las coberturas de tiempo y millaje de la Garantía Limitada para Vehículos Nuevos para los propietarios originales?

5 años/60,000 millas

¿Cuáles son las coberturas de tiempo y millaje de la Garantía Limitada para Vehículos Nuevos para los propietarios no originales?

5 años/60,000 millas

Cómo pueden los propietarios originales y los no originales ampliar la duración de su Garantía Limitada para Vehículos Nuevos?

Mediante la compra de un Plan de Protección de Hyundai (HPP)

¿Cuáles son las coberturas de tiempo y millaje de la Garantía de Protección del Tren Motriz para los propietarios originales?

10 años/100,000 millas

¿Cuáles son las coberturas de tiempo y millaje de la Garantía de Protección del Tren Motriz para los propietarios no originales?

5 años/60,000 millas

¿Cuál es la garantía para los accesorios Hyundai instalados por el propietario de un vehículo?

12 años/12,000 millas

¿Cuál es la garantía para los accesorios Hyundai instalados por un concesionario Hyundai al momento de la compra?

5 años/60,000 millas

¿Cuál es la cobertura de garantía sobre los sistemas de sonido?

3 años/36,000 millas

¿Cuál es la cobertura de garantía sobre la pintura? **3 años/36,000 millas**

¿Cuál es la cobertura de garantía sobre los limpiaparabrisas? **1 año/12,000 millas**

HPP de Hyundai puede ampliar tanto la **Garantía Limitada para Vehículos Nuevos** como la Garantía de **Protección del Tren Motriz** para propietarios no originales.

¿Cuánto mayor es la Garantía de Protección del Tren Motriz de Hyundai en tiempo y millas comparada con las garantías de tren motriz de General Motors?

7 años/64,000 millas

¿Cuánto mayor es la Garantía de Protección del Tren Motriz de Hyundai en tiempo y millas comparada con las garantías de tren motriz de Toyota, Honda, Ford y Nissan?

5 años/40,000 millas

¿Cómo se compara la cobertura de Ayuda en la Carretera de Hyundai con la cobertura de ayuda en la carretera de Toyota, Honda y Nissan?

Toyota y Honda no tienen cobertura de ayuda en la carretera.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: ¿Quiénes son los compradores de Hyundai?

Este ejercicio repasa los datos demográficos de los clientes.

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

¿Quién es el cliente (típico)?

Repasar

Hyundai atrae una amplia gama de compradores, entre ellos:

- Compradores de un vehículo nuevo por primera vez.
- Estudiantes universitarios.
- Parejas jóvenes.
- Familias con hijos.
- Parejas jubiladas.
- Hoy en día, prácticamente todo el mundo es un cliente potencial Hyundai—los vehículos Hyundai les agradan a todo el mundo.

Mejores prácticas

No “precalifique” a nadie – prácticamente todo el mundo es un cliente potencial, pues los clientes de Hyundai provienen de todos los sectores.

Módulo #2 de 5 minutos: ¿Por qué se siente la gente atraída al Hyundai?

(Haga que presenten lo que sepan.)

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Vehículos Hyundai están respaldados con la mejor garantía de los EE.UU.; eso le da la Mejor Ventaja de Ventas. Constituye un paso audaz de parte de Hyundai. Esta garantía es superior a las garantías que ofrecen las marcas de primera. Es mejor que la de BMW, mejor que la de Lexus y mejor que la de Mercedes-Benz. ¿Por qué? Porque prueba que Hyundai respalda los automóviles que fabrica. Y como segunda medida, si los vehículos no sostuvieran lo aseverado, Hyundai no podría respaldarlos con una garantía tan poderosa.
- Paquete de valor significa que Hyundai equipa los vehículos de la forma en que los clientes quieren comprarlos. Por eso es que Hyundai ofrece tan pocas opciones. La gente se desanima cuando le “añaden” cosas al precio de la etiqueta. Así que equipamos los vehículos con las características que los clientes quieren, sin tener que añadirles un montón de opciones. Eso le facilita a usted recordar cuáles son las características estándar, a la vez que resulta menos confuso para el cliente escoger lo que quiere.
- Precio asequible significa ofrecer un vehículo bien equipado a un precio justo. Ese punto se evidencia completamente al tomar un vehículo Hyundai y equipar comparativamente a los competidores – no pueden ofrecer el mismo valor.

Mejores prácticas

Ésa es la piedra angular de la atracción de la gente por los vehículos Hyundai; cerciórese de enfocarse en la garantía durante la presentación, y destaque el valor y el precio superiores.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: Vocabulario 101

Este ejercicio repasa aspectos básicos y nueva tecnología

La industria automotriz tiene su propio vocabulario y gracias a Internet, más y más clientes conocen el “léxico” utilizado. Por consiguiente, los Consultores de Ventas deben familiarizarse con la terminología cotidiana que encuentran en el medio y entender su significado.

En este segmento, pídale a los Consultores de Ventas que definan los siguientes términos

- Suspensión independiente
- Sistema de frenos antibloqueo (ABS)
- Sistema de control de tracción (TCS)
- Programa de estabilidad electrónica (ESC)

Haga que consulten el Diccionario Automotor Gráfico que se encuentra en www.HyundaiDealer.com para que obtengan una lista completa de los términos y definiciones.

Mejores prácticas

Es esencial que los Consultores de Ventas hablen con “fluidez” el lenguaje automotriz para desempeñar sus funciones con efectividad.

Módulo #4 de 5 minutos: Compradores de Hyundai e Internet

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuántos de los clientes utilizaron Internet antes de venir al concesionario?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Más del 70% de todos los compradores de vehículos nuevos Hyundai usan Internet para obtener información.
- Internet pone bastante información a su disponibilidad.

Cerciórese de que los Consultores de Ventas sepan dónde encontrar la información en Internet

- www.HyundaiUSA.com
- www.HyundaiDealer.com — Capacitación de Ventas en Línea
- En el sitio para capacitación en ventas hay enlaces a otros sitios clave:
 - Enlaces de fabricantes: Toyota, Nissan, Honda, Ford, etc.
 - Enlaces automovilísticos: AutoSite, AutoWeb, AutoByTel, AutoVantage, Edmunds, etc.
 - Enlaces a otros sitios Hyundai: Hyundai Motor America, Hyundai News, etc..

Mejores prácticas

Internet llegó para quedarse y es la herramienta de búsqueda predilecta de los clientes informados en la actualidad. Por lo tanto, para estar preparados, los Consultores de Ventas deben saber a dónde ir para encontrar la información que buscan.

CARACTERÍSTICAS COMPARTIDAS

Características compartidas por todos los vehículos Hyundai

Características	Función
Dos bolsas de aire de impacto frontal y bolsas de aire frontales para impactos laterales*	Ayuda a proteger al conductor y al pasajero delantero en ciertas colisiones de impacto delantero o lateral.
Llantas radiales con banda de acero	Interactúa con la superficie de la carretera para brindar tracción.
Cinturones de seguridad delanteros con anclajes de altura ajustable	Adapta la posición de la correa del hombro al usuario.
Cinturones de seguridad delanteros de 3 puntos con pretensionadores y limitadores de fuerza	“Bloquea” automáticamente el cinturón ante un impacto moderado a severo, los limitadores de fuerza incorporados reducen la tensión del torso en el impacto.
Sistema de cinturones de seguridad ALR (Retractor de Bloqueo Automático) / ELR (Retractor de Bloqueo de Emergencia)	ALR – cuando se activa, permite que los cinturones se retraigan solamente, lo cual permite que los asientos de seguridad para menores sean asegurados en su posición. ELR: cinturones de seguridad que permiten libertad de movimiento, pero se bloquean en caso de impacto o frenadas bruscas.
Zonas de deformaciones absorbentes de energía	Diseñado para canalizar la energía lejos del compartimiento de los pasajeros.
Protección contra impactos en el bastidor de la puerta lateral	Brinda protección en caso de un impacto lateral.
Dos retrovisores externos con mando a distancia	Brindan una visibilidad posterior y lateral excelente, reducen el “punto ciego”; el mando a distancia facilita el ajuste de los retrovisores.
Motor con doble árbol de levas (DOHC)	Tiene un par de árboles de levas – uno activa las válvulas de admisión y el otro las válvulas de escape.
Ajustadores auto ajustables de huelgo de válvula	Se ajustan automáticamente durante el funcionamiento del motor.
Dirección de cremallera sensible a la velocidad, con potencia auxiliar	Reduce el esfuerzo para maniobrar; brinda un control preciso de la carretera.
Frenos delanteros de disco con potencia auxiliar y detectores de pastilla de freno	Potencia asistida para menor presión del pedal; los frenos de disco se enfrían más rápido para que el desvanecimiento sea menor; los detectores suenan para informarle al conductor cuando debe revisar las pastillas de los frenos.
Suspensión independiente en las 4 ruedas	Desplazamiento suave ya que cada rueda reacciona independientemente ante los surcos y baches del camino.
Barras estabilizadoras delanteras	Reduce la inclinación de la carrocería al voltear.
Limpiaparabrisas con intermitencia variable	Permite que el conductor ajuste la velocidad del limpiaparabrisas según las exigencias del clima.
Descongelador eléctrico de ventana trasera con contador de tiempo	Mantiene la ventana trasera libre de escarcha, empañamiento o hielo; el contador de tiempo apaga el descongelador automáticamente para reducir la carga en el sistema eléctrico
Desenganche remoto de la tapa de abastecimiento de combustible	Facilita el control desde el asiento del conductor
Construcción unitaria	Crea un chasis fuerte; más liviano que la construcción convencional de la carrocería sobre el bastidor.
America's Best Warranty™	Cobertura de garantía representativa de Hyundai.

** El Sistema de Retención Suplementario (bolsa de aire) (SRS) está diseñado para funcionar con el sistema de cinturón de 3 puntos. El SRS se activa en ciertas condiciones de impacto delantero en las que hay probabilidad de sufrir lesiones considerables. El SRS no sustituye a los cinturones de seguridad, los cuales se deben llevar puestos en todo momento. Los menores de 13 años deben ir firmemente sujetos en el asiento de atrás. JAMÁS ponga un asiento para bebés de cara hacia atrás en el asiento delantero de un vehículo.

EJERCICIO

Llene los espacios en blanco

La dirección del sitio Web de Hyundai para la Capacitación en Ventas Hyundai en línea es: www.

¿Cuáles son las tres razones principales para comprar un Hyundai?

1.

2.

3.

En términos generales, ¿qué porcentaje de compradores Hyundai usan Internet?

Vocabulario

(Defina estos términos.)

Cinturones de seguridad ALR (retractor de bloqueo automático)

Control de encendido automático de los faros

DOHC (doble árbol de leva)

Espejo retrovisor electrocrómico

Tracción constante en las 4 ruedas

HOJA DE RESPUESTAS

La dirección del sitio Web de Hyundai para la Capacitación en Ventas Hyundai en línea es: **www.hyundaidealer.com**

¿Cuáles son las tres razones principales para comprar un Hyundai?

1. **La mejor garantía estadounidense**
2. **Paquete de valor**
3. **Precio asequible**

En términos generales, ¿que porcentaje de compradores Hyundai usan Internet?
Más del 70%

Vocabulario

Cinturones de seguridad ALR (retractor de bloqueo automático):

Con ese dispositivo, la correa se envuelve automáticamente en el retractor al soltarla cuando está completamente desenvuelta y se bloquea cuando queda ajustada. Se usa con frecuencia en los asientos de seguridad para menores.

Control de encendido automático de los faros:

Con este sistema, los sensores prenden los faros cuando la iluminación del ambiente baja más allá de cierto nivel, para que el conductor no tenga que prender los faros.

DOHC (doble árbol de leva):

Se refiere a un par de árboles de leva montados sobre las válvulas – uno activa las válvulas de admisión y el otro activa las válvulas de escape.

Comúnmente, los árboles de leva DOHC son de accionamiento directo – activan las válvulas directamente. Las ventajas del accionamiento directo son la simplicidad y menos piezas en movimiento. También se conocen como “doble árbol”.

Espejo retrovisor electrocrómico:

Por la noche, los sensores empotrados en el retrovisor “detectan” el destello de los faros de los vehículos que vienen por detrás y “atenúan” automáticamente el retrovisor para que la visibilidad sea superior.

Tracción constante en las 4 ruedas:

Una unidad impulsora que distribuye la potencia a las cuatro ruedas constantemente; transfiere la potencia automáticamente de las ruedas que resbalan a las que tienen mejor tracción. Eso le brinda al conductor un mayor control y tracción bajo la mayoría de las condiciones de conducción. Es completamente automático, el conductor no tiene que engranar la “tracción en las 4 ruedas”.

EDICIÓN DEL GERENTE: Compradores de Hyundai e Internet



6. GENERALIDADES DEL ACCENT

Esta sección proporciona generalidades del Accent.

- Por qué:** Para que los Consultores de Ventas se familiaricen más con el Accent 2007 y sus atributos importantes:
- Accesible: Tiene un precio moderado y está bien equipado.
 - Está bien hecho: Es fiable, duradero y está respaldado por America's Best Warranty™.
 - Salvo y seguro: Incluye características de seguridad de alta tecnología como bolsas de aire delanteras de dos fases, bolsas de aire laterales adelante y bolsas de aire delanteras y traseras laterales
 - Funcionamiento económico: Motor de sincronización autónoma, bajos requisitos de mantenimiento

Qué: Pídeles a sus Consultores de Ventas que examinen y completen los siguientes cuatro módulos Accent, ya sea de manera individual o en grupo. Discuta las respuestas con ellos hasta que esté satisfecho con sus respuestas.

Luego, pídeles a todos que completen la página EJERCICIO en la parte posterior de esta sección.

Después de terminar los ejercicios, examine las respuestas junto con ellos o, si lo hace en grupo, dirija un debate de las respuestas.

Duración: Tiempo estimado: 20—30 minutos

Materiales necesarios: Fotocopia de la hoja de ejercicio de la página 5 de este Módulo; cerciórese de tener dos copias de esa página para cada participante y tener acceso a:

- El Libro de Referencia 2007
- La Guía de Bolsillo 2007
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com.
- Manual del Propietario del Accent
- Folletos del Accent para el consumidor

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: Lo fundamental del Accent

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué tan buenas son las ventas del Accent en su concesionario?
- ¿Cómo se compara con los demás vehículos Hyundai en cuanto a ventas?
- ¿Quiénes son los compradores típicos?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Accent?

Si no se debate, revise estos puntos

- Dónde está ubicado el Accent en la línea Hyundai – es el modelo menos costoso.
- Tiene acogida entre clientes que pensaban que solamente podían comprar un automóvil usado.
- Tiene acogida entre estudiantes y otras personas sujetas a un presupuesto.
- Ofrece una combinación incomparable de valor, seguridad, estilo, economía y una lista excepcional de equipos estándar.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben entender por qué los clientes andan en busca de un Accent.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #2 de 5 minutos: Diseños de carrocería y niveles de acabado del Accent

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son los diseños de carrocería y niveles de acabado disponibles en el Accent 2007?

Cerciórese de cubrir estos puntos

Para el Accent GLS sedán de 4 puertas, todo lo siguiente es estándar:

- Motor de 4 cilindros, 110 caballos, 1.6 litros, DOHC
- Transmisión manual de 5 cambios
- Suspensión completamente independiente
- Bolsas de aire delanteras de avanzada, bolsas de aire montadas en los asientos delanteros para impactos laterales y bolsas de aire para impactos laterales en los asientos delanteros y traseros.
- Dirección de cremallera con potencia auxiliar
- Aire acondicionado
- Sistema de sonido AM/FM/CD con seis parlantes (radio XM opcional con tres meses de servicio XM gratuito)
- Asientos completamente tapizados en tela
- Espaldar trasero separado y abatible 60/40.
- Tacómetro
- Seguros de protección infantil en las puertas traseras
- Desenganches a distancia de capó, tapa del tanque de combustible, portaequipajes

Para el Accent GS sedán de 3 puertas, todo lo siguiente es estándar:

- Motor de 4 cilindros, 110 caballos, 1.6 litros, DOHC
- Transmisión manual de 5 cambios
- Suspensión completamente independiente
- Llantas 175/70TR14 con rines de acero estilizados con tapas grandes
- Alerón trasero
- Bolsas de aire delanteras de avanzada, bolsas de aire montadas en los asientos

delanteros para impactos laterales y bolsas de aire para impactos laterales en los asientos delanteros y traseros.

- Dirección de cremallera con potencia auxiliar
- Asiento del conductor con 8 ajustes
- Espaldar trasero separado y abatible 60/40.
- Volante inclinable
- Tacómetro
- Seguros de protección infantil en las puertas traseras
- Desenganches a distancia de capó, tapa del tanque de combustible, portaequipajes

EL Accent SE 3 puertas incorpora lo siguiente:

- Suspensión deportiva
- Sistema de Frenos Antibloqueo con Distribución Electrónica de Fuerza de Freno
- Frenos de disco en las 4 ruedas
- Llantas P205/45VR16 con rines en aleación de aluminio
- Luces antiniebla
- Espejos y manijas de las puertas del color de la carrocería
- Vidrios tintados con franja tapasol superior
- Lavador trasero
- Aire acondicionado
- Ventanas eléctricas, espejos (calefactados) y seguros de las puertas eléctricos
- Entrada a distancia sin llave
- Dos espejos tapasoles iluminados con tapas
- Asientos deportivos tapizados en tela
- Sistema de sonido AM/FM/CD con seis parlantes (radio XM opcional con tres meses de servicio XM gratuito)

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben conocer los niveles de acabado y el equipo básico de cada modelo.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: Accent—2007 en relación al 2006

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son las diferencias entre el Accent 2007 y el 2006?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- El Accent 2007 viene solamente en dos estilos de carrocería, el sedán de 4 puertas y el hatchback de 3 puertas. El 4 puertas tiene uno nivel de acabado, el GLS, mientras que el 3 puertas viene en dos niveles de acabado, el GS y el SE.
- El Accent 2006 solo tenía un sedán 4 puertas con un solo nivel de acabado, el GLS.
- El Accent 2007 está completamente equipado con el último equipo de seguridad que no se puede encontrar en algunos fabricados de lujo, como por ejemplo bolsas de aire de cortina lateral estándar .
- El 4 puertas y el GS 3 puertas tienen las siguientes características opcionales: aire acondicionado, ventanas y seguros de las puertas eléctricos, espejos calefactados y rines en aleación de aluminio (4 puertas).

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber “qué hay de nuevo”.

Módulo #4 de 5 minutos: Accent y la competencia

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Quiénes son los competidores clave en este mercado?

Cerciórese de cubrir estos competidores

Líderes de su clase

- Toyota Yaris
- Scion xA
- Chevy Aveo
- Honda Fit
- Nissan Versa

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son algunos de los puntos fuertes del Accent al compararlo con la competencia?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- La adquisición y el mantenimiento son módicos—fiable, con mantenimiento mínimo
- Conducción divertida
- Interés en la seguridad con bolsas de aire delanteras de 2 fases, bolsas de aire laterales y bolsas de aire de cortina lateral delantera y trasera
- Frenos de disco en las 4 ruedas con Sistema de frenos antibloqueo (ABS) opcional (estándar en el SE)
- Aire acondicionado, ventanas eléctricas, seguros de las puertas, retrovisores calefactados y rines en aleación opcional
- Asiento del conductor con ajustes múltiples y apoya-brazos plegable
- Espaldar trasero separado y abatible 60/40.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber quiénes son los competidores en el mercado.

EJERCICIOS

Descubrimiento—Llene los espacios en blanco

Para el Accent, complete las características para las siguientes categorías.

	Delanteras	Laterales	Traseras	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Apariencia				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

Práctica de características/ventajas/beneficios: Representación de papeles

Practique vincular las ventajas y los beneficios con la característica. Siga este formato.

Ejemplo:

“Usted mencionó anteriormente que (la seguridad es una de sus mayores inquietudes). Bien, el Hyundai (Accent) estándar viene con (bolsas de aire delantera, para impactos laterales y de cortina lateral delantera y trasera).

Ahora, personalice una presentación a un cliente que esté interesado en el rendimiento

“Usted mencionó anteriormente que _____. Bien, el Hyundai _____ tiene _____. Estas _____ y eso _____”

Ejercicio al caminar alrededor del vehículo

Enumere seis puntos que se cubren durante la demostración alrededor de un Accent:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

HOJA DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN DE LA PRUEBA DE CONDUCCIÓN

Este es un formulario de evaluación general para el vehículo. Use un formulario nuevo con cada vehículo que evalúe. A veces puede usar el sistema de calificación de 1 a 5: donde 5 es el mejor puntaje y 1 es la calificación menos favorable.

Vehículo (Año/Modelo/Acabado)

Fecha

- | | |
|--|-------------|
| 1. Primero, haga una inspección del vehículo. Busque rayas, hendiduras o suciedad excesiva. Abra y cierre las puertas, el portaequipajes y el capó. Revise el nivel del aceite. | |
| • ¿Cuál es su primera impresión de este vehículo? | (1 2 3 4 5) |
| • ¿Qué impresión recibe del sonido al cerrar las puertas?
(Algunas puertas traquetean al cerrarlas con el vidrio de la ventana abajo) | (1 2 3 4 5) |
| 2. Siéntese en el asiento del conductor y ajuste el asiento de posiciones múltiples y la dirección para que conduzca con comodidad. | |
| • ¿Encuentra una posición cómoda? ¿El vehículo tiene pedales de pie ajustables? Si los tiene, ajústelos. | (1 2 3 4 5) |
| • ¿Son fáciles de usar los controles del asiento? | (1 2 3 4 5) |
| 3. Ajuste los retrovisores interiores y exteriores. | |
| • ¿Son fáciles de usar/entender los controles? | (1 2 3 4 5) |
| 4. Use el Sistema de Memoria Integrado (IMS) (si viene equipado) para conservar las configuraciones de su asiento y del espejo. Ajuste los asientos y espejos de nuevo y luego use IMS para volver a sus ajustes predeterminados. ¿Funcionó correctamente? Si no, hágalo de nuevo. ¿Ha sido fácil, o confundiría al cliente? | (1 2 3 4 5) |
| 5. Abroche los cinturones de seguridad y ajuste la altura de la correa del hombro. | |
| 6. Arranque el motor. Revise todos los medidores. | |
| • ¿Son fáciles de ver e interpretar los medidores/instrumentos? Localice los indicadores luminosos correspondientes a TPMS, ESC y 4WD (si viene equipado). Localice los botones de ESC y 4WD en el tablero. | (1 2 3 4 5) |
| 7. Ajuste la calefacción, la ventilación, el aire acondicionado (HVAC) y programe una emisora. Toque un DVD (si viene equipado). Use el enchufe auxiliar de MP3 o un iPod para tocar música. | |
| • ¿Son intuitivos los controles, se entienden y funcionan con facilidad? | (1 2 3 4 5) |
| 8. Revise las luces (bajas y altas), prenda las direccionales, el limpiaparabrisas (si viene equipado – limpiaparabrisas trasero) y lavador. | |
| • ¿Se encontraron y funcionan con facilidad esos controles? | (1 2 3 4 5) |
| Empiece la experiencia de conducción. | |
| 9. ¿Es fácil de usar y suave el control de la transmisión/embrague? | (1 2 3 4 5) |
| 10. Revise la aceleración y el frenado bajo situaciones de conducción NORMALES. | |
| • ¿Cuáles son sus impresiones con respecto a la aceleración y el frenado de este tipo de vehículo? | (1 2 3 4 5) |
| 11. Active el sistema 4WD (si viene equipado). ¿Siente diferente al vehículo cuando está manejando? | |
| 12. Haga una serie de giros hacia la izquierda y hacia la derecha. | |
| • ¿Cómo se siente el volante? ¿Liviano, rápido, sensible? | (1 2 3 4 5) |
| • ¿Con las ventanas arriba, ¿cuán silencioso es el compartimiento de pasajeros? | (1 2 3 4 5) |
| • ¿Hubo mucho ruido de la carretera? | (1 2 3 4 5) |
| De regreso en el concesionario | |
| 13. Use el control remoto del vehículo para bloquear y desbloquear las puertas y para abrir la cajuela, las puertas eléctricas deslizables y el portón levadizo (si viene equipado).. | |
| 14. Doble los asientos de la segunda y tercera fila (si viene equipado). ¿Llega a hacerlo de modo intuitivo o se requiere un poco de práctica? | (1 2 3 4 5) |
| 15. Localice los anclajes bajos y los amarres del asiento infantil e instale el asiento, si está disponible. ¿Es fácil hacerlo? | (1 2 3 4 5) |
| 16. Al regresar al concesionario, haga preguntas sobre cualquier elemento del vehículo que no haya entendido.. | |
| 17. Haga una lista de sus impresiones favorables. Le serán útiles al hablar con los clientes en el futuro. | |

7. GENERALIDADES DEL ELANTRA

Esta sección proporciona generalidades del Elantra.

- Por qué:** Para que los Consultores de Ventas se familiaricen más con el Elantra 2007 y sus atributos importantes:
- Estilo “Europeo” distintivo: Sobresale entre los demás automóviles de este segmento.
 - Opción inteligente: Tiene las características que son opcionales en los de la competencia o que la competencia no tiene.
 - Salvo y seguro: Líder en su clase con bolsas de aire delanteras de 2 fases, bolsas de aire para impactos laterales montadas en el asiento delantero, bolsas de aire delanteras y traseras laterales, y retenciones para la cabeza que se activan en el frente. Además, tiene frenos de disco en las 4 ruedas con Sistema de Frenos Antibloqueo y Distribución Electrónica de Fuerza del Freno.

Qué: Pídeles a sus Consultores de Ventas que examinen y completen los siguientes cuatro módulos Elantra, ya sea de manera individual o en grupo. Discuta las respuestas con ellos hasta que esté satisfecho con sus respuestas.

Luego, pídeles a todos que completen la página EJERCICIO en la parte posterior de esta sección.

Después de terminar los ejercicios, examine las respuestas junto con ellos o, si lo hace en grupo, dirija un debate de las respuestas.

Duración: Tiempo estimado: 20—30 minutos

Materiales necesarios: Fotocopia de la hoja de ejercicio de la página 5 de este Módulo; cerciórese de tener dos copias de esa página para cada participante y tener acceso a:

- El Libro de Referencia 2007
- La Guía de Bolsillo 2007
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com.
- Manual del Propietario del Elantra
- Folletos del Elantra para el consumidor

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: Lo fundamental del Elantra

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué tan buenas son las ventas del Elantra en su concesionario?
- ¿Cómo se compara con los demás vehículos Hyundai en cuanto a ventas?
- ¿Quiénes son los compradores típicos?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Elantra?

Si no se debate, revise estos puntos

- El Elantra es más grande que el Accent y más pequeño que el Sonata.
- Viene como sedán de 4 puertas.
- Tiene acogida entre los clientes que buscan un vehículo razonable que ofrezca un buen valor.
- Tiene acogida entre los conductores que están sujetos a un presupuesto y que quieren un automóvil con bastantes características.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben entender por qué los clientes andan en busca de un Elantra.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #2 de 5 minutos: Diseños de carrocería y niveles de acabado del Elantra

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son los diseños de carrocería y niveles de acabado disponibles en el Elantra 2007?

Cerciórese de cubrir estos puntos

Para el Elantra GLS sedán de 4 puertas, todo lo siguiente es estándar:

- Motor de 2.0 litros con doble árbol de levas (DOHC), 138 caballos de fuerza (ULEV) o 132 caballos de fuerza (SULEV)
- Frenos de disco en las 4 ruedas con Sistema de Frenos Antibloqueo y Distribución Electrónica de Fuerza del Freno.
- Bolsas de aire delanteras y traseras laterales y retenciones para la cabeza que se activan en el frente
- Llantas P195/65R15 tires y rines de acero estilizados con tapas grandes
- Ventanas eléctricas, seguros de las puertas eléctricos y retrovisores calefactados eléctricos
- Dirección de cremallera con potencia auxiliar
- Espaldar del asiento trasero separado y abatible 60/40.
- Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma
- Sistema de audio opcional incluye radio XM con 3 meses de servicio XM gratuito

Para el Elantra SE de 4 puertas, incorpore las siguientes características:

- Aire acondicionado
- Timón y manija de cambio forrados en piel
- Llantas P205/55HR16 con rines en aleación de aluminio
- Controles de audio montados en el volante
- Computadora para viajes
- Volante telescópico manual

Para el Elantra Limited sedán de 4 puertas, incorpore las siguientes características:

- Superficies de los asientos en piel y asientos con calefacción
- Rejilla trasera cromada

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben conocer los niveles de acabado y el equipo básico de cada modelo.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: Elantra—2007 en relación al 2006

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué tiene de nuevo el Elantra 2007?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Elantra es todo nuevo para 2007 con un sedán de 4 puertas con los niveles de acabado GLS, SE y Limited.
- Viene equipado con un motor de 4 cilindros y 2.0 litros, transmisión manual de 5 cambios y transmisión automática de 4 cambios opcional.
- Seis bolsas de aire estándar en todos los Elantras, junto con retenciones para la cabeza que se activan en el frente.
- Frenos de disco en las 4 ruedas con Sistema de Frenos Antibloqueo y Distribución Electrónica de Fuerza del Freno estándar en todos los niveles de acabado.
- Ventanas eléctricas, seguros de las puertas eléctricos, retrovisores laterales eléctricos con calefacción y sistema de entrada a distancia sin llave también son estándar en todos los niveles de acabado.
- Aire acondicionado y sistema de sonido son opcionales en el GLS y son estándar en el SE y el Limited

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber “qué hay de nuevo”.

Módulo #4 de 5 minutos: Elantra y la competencia

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Quiénes son los competidores clave en este mercado?

Cerciórese de cubrir estos competidores

Líderes de su clase

- Ford Focus
- Honda Civic
- Chevrolet Cobalt
- Toyota Corolla

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son algunos de los puntos fuertes del Elantra al compararlo con la competencia?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Bolsas de aire delanteras de 2 fases, bolsas de aire para impactos laterales montadas en el asiento delantero, bolsas de aire delanteras y traseras laterales, y retenciones para la cabeza que se activan en el frente estándar
- Motor de 2.0 L, 16 válvulas DOHC con sincronización continua y variable de las válvulas (CVVT)
- Frenos de disco en las 4 ruedas con Sistema de Frenos Antibloqueo y Distribución Electrónica de Fuerza del Freno
- Paquete asistido estándar: ventanas y seguros eléctricos, retrovisores con calefacción
- Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber quiénes son los competidores en el mercado.

EJERCICIOS

Descubrimiento—Llene los espacios en blanco

Para el Elantra, complete las características para las siguientes categorías.

	Delanteras	Laterales	Traseras	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Apariencia				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

Práctica de características/ventajas/beneficios: Representación de papeles

Practique vincular las ventajas y los beneficios con la característica. Siga este formato.

Ejemplo

“Usted mencionó anteriormente que (la seguridad es una de sus mayores inquietudes). Bien, el Hyundai (Elantra) viene equipado con (bolsas de aire delanteras de dos fases, bolsas de aire delanteras para impactos laterales, bolsas de aire delanteras y traseras laterales y retenciones para la cabeza que se activan en el frente). Bolsas de aire para impactos laterales se inflan en ciertas colisiones laterales. Retenciones para la cabeza que se activan ayudan a impedir lesiones en colisiones traseras.”

Ahora, personalice una presentación a un cliente que esté interesado en el rendimiento

“Usted mencionó anteriormente que _____. Bien, el Hyundai _____ tiene _____. Estas _____ y eso _____.”

Ejercicio al caminar alrededor del vehículo

Enumere seis puntos que se cubren durante la demostración alrededor de un Elantra.:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

HOJA DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN DE LA PRUEBA DE CONDUCCIÓN

Este es un formulario de evaluación general para el vehículo. Use un formulario nuevo con cada vehículo que evalúe. A veces puede usar el sistema de calificación de 1 a 5: donde 5 es el mejor puntaje y 1 es la calificación menos favorable.

Vehículo (Año/Modelo/Acabado)

Fecha

- | | |
|--|--------------------|
| 1. Primero, haga una inspección del vehículo. Busque rayas, hendiduras o suciedad excesiva. Abra y cierre las puertas, el portaequipajes y el capó. Revise el nivel del aceite. | |
| • ¿Cuál es su primera impresión de este vehículo? | (1 2 3 4 5) |
| • ¿Qué impresión recibe del sonido al cerrar las puertas?
(Algunas puertas traquetean al cerrarlas con el vidrio de la ventana abajo) | (1 2 3 4 5) |
| 2. Siéntese en el asiento del conductor y ajuste el asiento de posiciones múltiples y la dirección para que conduzca con comodidad. | |
| • ¿Encuentra una posición cómoda? ¿El vehículo tiene pedales de pie ajustables? Si los tiene, ajústelos. | (1 2 3 4 5) |
| • ¿Son fáciles de usar los controles del asiento? | (1 2 3 4 5) |
| 3. Ajuste los retrovisores interiores y exteriores. | |
| • ¿Son fáciles de usar/entender los controles? | (1 2 3 4 5) |
| 4. Use el Sistema de Memoria Integrado (IMS) (si viene equipado) para conservar las configuraciones de su asiento y del espejo. Ajuste los asientos y espejos de nuevo y luego use IMS para volver a sus ajustes predeterminados. ¿Funcionó correctamente? Si no, hágalo de nuevo. ¿Ha sido fácil, o confundiría al cliente? | (1 2 3 4 5) |
| 5. Abroche los cinturones de seguridad y ajuste la altura de la correa del hombro. | |
| 6. Arranque el motor. Revise todos los medidores. | |
| • ¿Son fáciles de ver e interpretar los medidores/instrumentos? Localice los indicadores luminosos correspondientes a TPMS, ESC y 4WD (si viene equipado). Localice los botones de ESC y 4WD en el tablero. | (1 2 3 4 5) |
| 7. Ajuste la calefacción, la ventilación, el aire acondicionado (HVAC) y programe una emisora. Toque un DVD (si viene equipado). Use el enchufe auxiliar de MP3 o un iPod para tocar música. | |
| • ¿Son intuitivos los controles, se entienden y funcionan con facilidad? | (1 2 3 4 5) |
| 8. Revise las luces (bajas y altas), prenda las direccionales, el limpiaparabrisas (si viene equipado – limpiaparabrisas trasero) y lavador. | |
| • ¿Se encontraron y funcionan con facilidad esos controles? | (1 2 3 4 5) |
| Empiece la experiencia de conducción. | |
| 9. ¿Es fácil de usar y suave el control de la transmisión/embrague? | (1 2 3 4 5) |
| 10. Revise la aceleración y el frenado bajo situaciones de conducción NORMALES. | |
| • ¿Cuáles son sus impresiones con respecto a la aceleración y el frenado de este tipo de vehículo? | (1 2 3 4 5) |
| 11. Active el sistema 4WD (si viene equipado). ¿Siente diferente al vehículo cuando está manejando? | |
| 12. Haga una serie de giros hacia la izquierda y hacia la derecha. | |
| • ¿Cómo se siente el volante? ¿Liviano, rápido, sensible? | (1 2 3 4 5) |
| • ¿Con las ventanas arriba, ¿cuán silencioso es el compartimento de pasajeros? | (1 2 3 4 5) |
| • ¿Hubo mucho ruido de la carretera? | (1 2 3 4 5) |
| De regreso en el concesionario | |
| 13. Use el control remoto del vehículo para bloquear y desbloquear las puertas y para abrir la cajuela, las puertas eléctricas deslizables y el portón levadizo (si viene equipado).. | |
| 14. Doble los asientos de la segunda y tercera fila (si viene equipado). ¿Llega a hacerlo de modo intuitivo o se requiere un poco de práctica? | (1 2 3 4 5) |
| 15. Localice los anclajes bajos y los amarres del asiento infantil e instale el asiento, si está disponible. ¿Es fácil hacerlo? | (1 2 3 4 5) |
| 16. Al regresar al concesionario, haga preguntas sobre cualquier elemento del vehículo que no haya entendido. | |
| 17. Haga una lista de sus impresiones favorables. Le serán útiles al hablar con los clientes en el futuro. | |

8. GENERALIDADES DEL SONATA

Esta sección proporciona generalidades del Sonata.

- Por qué:** Para que los Consultores de Ventas se familiaricen más con el Sonata 2007 y sus atributos importantes:
- **Estilo sofisticado:** Sobresale entre los demás automóviles de esta clase.
 - **Valor atractivo:** Está entre los automóviles mejor equipados de este segmento
 - **Diseño Inteligente:** Tiene una aerodinámica excelente y una cómoda cabina de pasajeros.
 - **Características de seguridad avanzada:** Las características de protección de los ocupantes incluyen dos bolsas de aire delanteras, bolsas de aire para impacto lateral delanteras, bolsas de aire de cortina lateral delantera y trasera, retenciones para la cabeza que se activan en el frente , pretensionadores de cinturón de seguridad delantero y limitadores de fuerza, Sistema de control de presión de las llantas y construcción de cabina de seguridad en acero.

Qué: Pídeles a sus Consultores de Ventas que examinen y completen los siguientes cuatro módulos Sonata, ya sea de manera individual o en grupo. Discuta las respuestas con ellos hasta que esté satisfecho con sus respuestas.

Luego, pídeles a todos que completen la página EJERCICIO en la parte posterior de esta sección.

Después de terminar los ejercicios, examine las respuestas junto con ellos o, si lo hace en grupo, dirija un debate de las respuestas.

Duración: Tiempo estimado: 20—30 minutos

Materiales necesarios: Fotocopia de la hoja de ejercicio de la página 6 de este Módulo; cerciórese de tener dos copias de esa página para cada participante y tener acceso a:

- El Libro de Referencia 2007
- La Guía de Bolsillo 2007
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com.
- Manual del Propietario del Sonata
- Folletos del Sonata para el consumidor

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: Lo fundamental del Sonata

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué tan buenas son las ventas del Sonata en su concesionario?
- ¿Cómo se compara con los demás vehículos Hyundai en cuanto a ventas?
- ¿Quiénes son los compradores típicos?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Sonata?

Si no se debate, revise estos puntos

- El Sonata es más grande que el Elantra y más pequeño que el Azera.
- El Sonata tiene acogida entre clientes que quieren un valor superior, un interior espacioso y una apariencia distintiva.
- El Sonata tiene acogida entre los compradores que quieren un Toyota Camry V6 o un Nissan Maxima, pero se dan cuenta que están fuera del presupuesto (en vez de eso, dichas personas van en busca del Honda Accord de 4 cilindros y el Nissan Altima).
- El Sonata es versátil y razonable.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben entender por qué los clientes andan en busca de un Sonata.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #2 de 5 minutos: Diseños de carrocería y niveles de acabado del Sonata

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son los niveles de acabado que hay disponibles en el Sonata 2007?

Cerciórese de cubrir estos puntos

Para el Sonata GLS, todo lo siguiente es estándar:

- Motor de 4 cilindros, 2.4 litros, 16 válvulas, doble árbol de levas (DOHC) con 162 caballos de fuerza
- Transmisión manual de 5 cambios
- Bolsas de aire para impacto lateral delantera y bolsas de aire de cortina lateral delantera y trasera
- Retenciones para la cabeza que se activan en el frente
- Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS), Sistema de Control de Tracción (TCS), Control Electrónico de Estabilidad (ESC) y Auxilio de Frenos de Pánico
- Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)
- Frenos de disco en las cuatro ruedas con potencia auxiliar
- Aire acondicionado sin clorofluorocarbonos
- Dispositivo AM/FM/CD/MP3/XM (10/06) con seis parlantes y tres meses de servicio XM gratuito
- Volante y palanca de cambios forrados en piel y regulables
- Espaldar trasero separado y abatible 60/40.
- Seguros para puertas, ventanas y retrovisores con lentes calefactados
- Entrada sin llave
- Control de cruce

Para el Sonata SE, incorpore las siguientes características:

- Motor V6 de 3.3 litros, 24 válvulas, doble árbol de levas (DOHC) con 234 caballos de fuerza
- Transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios
- Tubo de escape doble con puntas cromadas
- Rines de 17 pulgadas en aleación de aluminio
- Luces antiniebla
- Vidrios con control solar
- Tela grado Premium para el SE
- Apoyo lumbar para el conductor
- Controles de audio montados en el volante
- Acabado interior en metal o madera granulada

Para el Sonata Limited, incorpore las siguientes características:

- Parrilla y manijas exteriores cromadas
- Placas protectoras de las puertas de primera
- Superficie de los asientos en piel con asientos delanteros calefactados
- Asiento eléctrico del conductor
- Volante telescópico
- Control automático de temperatura con sistema de calidad del aire
- Retrovisor interior electrocromático con brújula y HomeLink®
- Apoyabrazos central delantero deslizante

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben conocer los niveles de acabado y el equipo básico de cada modelo.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: Sonata—2007 en relación al 2006

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué tiene de nuevo el Sonata 2007?

Cerciórese de cubrir estos puntos

Todos los modelos V6 tienen transmisión automática de 5 cambios SHIFTRONIC® estándar.

Repase estas características estándar en todos los modelos

- Bolsas de aire para impacto lateral delantera y bolsas de aire de cortina lateral delantera y trasera
- Retenciones para la cabeza que se activan en el frente
- Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS), Auxilio de Frenos de Pánico, Sistema de Control de Tracción (TCS) y Control Electrónico de Estabilidad (ESC)
- Frenos de disco en las cuatro ruedas con potencia auxiliar
- Aire acondicionado sin clorofluorocarbonos
- Estéreo AM/FM/CD/MP3 con seis parlantes
- Volante y palanca de cambios forrados en piel y regulables
- Espaldar trasero separado y abatible 60/40.
- Seguros para puertas, ventanas y retrovisores con lentes calefactados
- Entrada sin llave
- Control de crucero

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber “qué hay de nuevo” y qué es estándar.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #4 de 5 minutos: Sonata y la competencia

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Quiénes son los competidores clave en este mercado?

Cerciórese de cubrir estos competidores

Líderes de su clase

- Toyota Camry
- Honda Accord
- Nissan Altimao
- Ford Fusiono
- Chevrolet Malibu

Competidores secundarios

- Mitsubishi Galant
- Mazda6
- Kia Optima
- Pontiac G6

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son algunos de los puntos fuertes del Sonata al compararlo con la competencia?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Opción de un motor de consumo eficiente de combustible de 4 cilindros, 2.4 litros, y 16 válvulas con doble árbol de levas (DOHC), o el motor V-6 de 3.3 litros y 24 válvulas con doble árbol de levas (DOHC)
- Transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios – estándar en el V6
- Características de seguridad estándar en todos los modelos que no se encuentran disponibles o son opcionales en la competencia
- Bolsas de aire delanteras contra impacto lateral
- Bolsas de aire delanteras y traseras para impactos laterales
- Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS), Auxilio de Frenos de Pánico, Sistema de Control de Tracción (TCS) y Control Electrónico de Estabilidad (ESC)
- Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)
- Frenos de disco en las 4 ruedas
- Menor precio de venta al detalle
- Cobertura de garantía más prolongada
- Dispositivo AM/FM/CD/MP3/XM (10/06) con seis parlantes y tres meses de servicio XM gratuito
- Seguros para puertas, ventanas y retrovisores con lentes calefactados
- Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma
- Asiento trasero dividido-abatible 60/40
- Limpiaparabrisas con intermitencia variable

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber quiénes son los competidores en el mercado.

EJERCICIOS

Descubrimiento—Llene los espacios en blanco

Para el Sonata, complete las características para las siguientes categorías.

	Delanteras	Laterales	Traseras	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Apariencia				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

Práctica de características/ventajas/beneficios: Representación de papeles

Practique vincular las ventajas y los beneficios con la característica. Siga este formato.

Ejemplo:

“Usted mencionó anteriormente que (el rendimiento es una de sus mayores inquietudes). Bien, el Hyundai (Sonata SE) viene equipado con (un motor V6 de aluminio de 3.3 litros, 24 válvulas y doble árbol de levas (DOHC) con 234 caballos de fuerza). Le (ofrece un mayor nivel de rendimiento que el motor de 4 cilindros, lo cual hace que conducir el Sonata sea más divertido).”

Ahora, personalice una presentación a un cliente que esté interesado en el rendimiento

“Usted mencionó anteriormente que _____. Bien, el Hyundai _____ tiene _____. Estas _____ y eso _____.”

Ejercicio al caminar alrededor del vehículo

Enumere seis puntos que se cubren durante la demostración alrededor de un Sonata:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

HOJA DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN DE LA PRUEBA DE CONDUCCIÓN

Este es un formulario de evaluación general para el vehículo. Use un formulario nuevo con cada vehículo que evalúe. A veces puede usar el sistema de calificación de 1 a 5: donde 5 es el mejor puntaje y 1 es la calificación menos favorable.

Vehículo (Año/Modelo/Acabado)	Fecha
1. Primero, haga una inspección del vehículo. Busque rayas, hendiduras o suciedad excesiva. Abra y cierre las puertas, el portaequipajes y el capó. Revise el nivel del aceite.	
• ¿Cuál es su primera impresión de este vehículo?	(1 2 3 4 5)
• ¿Qué impresión recibe del sonido al cerrar las puertas? (Algunas puertas traquetean al cerrarlas con el vidrio de la ventana abajo)	(1 2 3 4 5)
2. Siéntese en el asiento del conductor y ajuste el asiento de posiciones múltiples y la dirección para que conduzca con comodidad.	
• ¿Encuentra una posición cómoda? ¿El vehículo tiene pedales de pie ajustables? Si los tiene, ajústelos.	(1 2 3 4 5)
• ¿Son fáciles de usar los controles del asiento?	(1 2 3 4 5)
3. Ajuste los retrovisores interiores y exteriores.	
• ¿Son fáciles de usar/entender los controles?	(1 2 3 4 5)
4. Use el Sistema de Memoria Integrado (IMS) (si viene equipado) para conservar las configuraciones de su asiento y del espejo. Ajuste los asientos y espejos de nuevo y luego use IMS para volver a sus ajustes predeterminados. ¿Funcionó correctamente? Si no, hágalo de nuevo. ¿Ha sido fácil, o confundiría al cliente?	(1 2 3 4 5)
5. Abroche los cinturones de seguridad y ajuste la altura de la correa del hombro.	
6. Arranque el motor. Revise todos los medidores.	
• ¿Son fáciles de ver e interpretar los medidores/instrumentos? Localice los indicadores luminosos correspondientes a TPMS, ESC y 4WD (si viene equipado). Localice los botones de ESC y 4WD en el tablero.	(1 2 3 4 5)
7. Ajuste la calefacción, la ventilación, el aire acondicionado (HVAC) y programe una emisora. Toque un DVD (si viene equipado). Use el enchufe auxiliar de MP3 o un iPod para tocar música.	
• ¿Son intuitivos los controles, se entienden y funcionan con facilidad?	(1 2 3 4 5)
8. Revise las luces (bajas y altas), prenda las direccionales, el limpiaparabrisas (si viene equipado – limpiaparabrisas trasero) y lavador.	
• ¿Se encontraron y funcionan con facilidad esos controles?	(1 2 3 4 5)
Empiece la experiencia de conducción.	
9. ¿Es fácil de usar y suave el control de la transmisión/embrague?	(1 2 3 4 5)
10. Revise la aceleración y el frenado bajo situaciones de conducción NORMALES.	
• ¿Cuáles son sus impresiones con respecto a la aceleración y el frenado de este tipo de vehículo?	(1 2 3 4 5)
11. Active el sistema 4WD (si viene equipado). ¿Siente diferente al vehículo cuando está manejando?	
12. Haga una serie de giros hacia la izquierda y hacia la derecha.	
• ¿Cómo se siente el volante? ¿Liviano, rápido, sensible?	(1 2 3 4 5)
• ¿Con las ventanas arriba, ¿cuán silencioso es el compartimiento de pasajeros?	(1 2 3 4 5)
• ¿Hubo mucho ruido de la carretera?	(1 2 3 4 5)
De regreso en el concesionario	
13. Use el control remoto del vehículo para bloquear y desbloquear las puertas y para abrir la cajuela, las puertas eléctricas deslizables y el portón levadizo (si viene equipado)..	
14. Doble los asientos de la segunda y tercera fila (si viene equipado). ¿Llega a hacerlo de modo intuitivo o se requiere un poco de práctica?	(1 2 3 4 5)
15. Localice los anclajes bajos y los amarres del asiento infantil e instale el asiento, si está disponible. ¿Es fácil hacerlo?	(1 2 3 4 5)
16. Al regresar al concesionario, haga preguntas sobre cualquier elemento del vehículo que no haya entendido.	
17. Haga una lista de sus impresiones favorables. Le serán útiles al hablar con los clientes en el futuro.	

EDICIÓN DEL GERENTE: Sonata



9. GENERALIDADES DEL AZERA

Esta sección proporciona generalidades del Azera.

- Por qué:** Para que los Consultores de Ventas se familiaricen más con el Azera 2007 y sus atributos importantes:
- Estilo clásico, elegante, refinado: El Azera es un sedán Premium de alta calidad con características líderes. Permite que los compradores satisfagan su deseo de premiarse así mismos, haciéndolos sentir bien y no culpables.
 - Espacioso interior con características de lujo: Asientos cómodos y un espacio interior impresionante; la alta calidad de los materiales del interior y el hermoso diseño imparten una sensación de verdadero lujo.
 - Una experiencia de conducción estimulante: La afinada suspensión ofrece un desplazamiento de calidad sumamente cómodo. Un motor V6 de 3.8 litros o 3.2 litros, 24 válvulas y el Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Sistema de Control de Tracción y Control Electrónico de Estabilidad (ESC) complementan la gratificante sensación de conducción.
 - Opción inteligente: La lista integral de las características de lujo estándar supera a sus competidores.

Qué: Pídeles a sus Consultores de Ventas que examinen y completen los siguientes cuatro módulos Azera, ya sea de manera individual o en grupo. Discuta las respuestas con ellos hasta que esté satisfecho con sus respuestas.

Luego, pídeles a todos que completen la página EJERCICIO en la parte posterior de esta sección.

Después de terminar los ejercicios, examine las respuestas junto con ellos o, si lo hace en grupo, dirija un debate de las respuestas.

Duración: Tiempo estimado: 20—30 minutos

Materiales necesarios: Fotocopia de la hoja de ejercicio de la página 5 de este Módulo; cerciórese de tener dos copias de esa página para cada participante y tener acceso a:

- El Libro de Referencia 2007
- La Guía de Bolsillo 2007
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com.
- Manual del Propietario del Azera
- Folletos del Azera para el consumidor

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: Azera Basics

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué tan buenas son las ventas del Azera en su concesionario?
- ¿Cómo se compara con los demás vehículos Hyundai en cuanto a ventas?
- ¿Quiénes son los compradores típicos?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Azera?

Si no se debate, revise estos puntos

- El Azera es el modelo más caro y más lujoso de la línea Hyundai.
- Es más grande que el Sonata.
- Tiene acogida en una audiencia bastante amplia – particularmente entre aquellas personas que quieren tener un automóvil de lujo pero pensaban que estaba fuera de su presupuesto.
- La conducción del Azera es tan divertida como lujosa.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben entender por qué los clientes andan en busca de un Azera.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #2 de 5 minutos: Azera Trim Levels

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son los niveles de acabado disponibles en el Azera 2007?

Cerciórese de cubrir estos puntos

Para el Azera GLS, todo lo siguiente es estándar:

- Motor V6 de 3.3 litros, 24 válvulas, DOHC, con transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios
- Control de estabilidad electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS) y frenos de disco en las 4 ruedas con Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS), Auxilio de Frenos de Pánico y Distribución Electrónica de Fuerza de Freno (EBD)
- Ocho bolsas de aire estándar
- Retenciones para la cabeza que se activan en el frente
- Control automático de la temperatura a través del Sistema de calidad del aire (AQS) y pantalla de temperatura externa
- Ventanas y seguros eléctricos, retrovisores con calefacción
- Control de cruceo
- Asiento eléctrico del conductor con 8 ajustes, asiento del pasajero delantero con 4 posiciones electrónico
- Espaldar trasero separado y abatible 60/40 y luces traseras para lectura.
- Sistema de sonido AM/FM/CD/MP3/XM (10/06) con tres meses de servicio XM gratuito
- Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma
- Retrovisor electrocrómico interno (atenuación automática) con Mando Integrado HomeLink® incorporado.
- Rines de 16 pulgadas en aleación de aluminio

Para el Azera SE, incorpore todo lo siguiente:

- Motor V6 de 3.8 litros, 24 válvulas, DOHC, con transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios
- Rines de 17 pulgadas en aleación de aluminio
- Placas protectoras de las puertas de primera
- Manijas de las puertas del mismo color exterior y molduras laterales cromadas

Para el Azera SE, incorpore todo lo siguiente:

- Superficies de los asientos en piel
- Borde del volante forrado en piel con inserciones en imitación madera
- Asientos delanteros con calefacción
- Grupo de instrumento electroluminiscente
- Tapasol trasero eléctrico

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben conocer los niveles de acabado y el equipo básico de cada modelo.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: Azera—Nuevo para el 2007

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son algunos de los puntos fuertes del Azera 2007 al compararlo con el modelo de 2006?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Retrovisores exteriores tienen indicadores de giro integrados.
- Se ha añadido un sistema de control de presión de las llantas (TPMS) a partir de la producción de noviembre de 2006.
- Se ha rediseñado el grupo de instrumentos electroluminiscente en el modelo Limited.
- Se han rediseñado los controles de audio instalados en el volante.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber “qué hay de nuevo”.

Módulo #4 de 5 minutos: Azera y la competencia

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Quiénes son los competidores clave en este mercado?

Cerciórese de cubrir estos competidores

Líderes de su clase

- Toyota Avalon
- Nissan Maxima
- Buick Lacrosse
- Ford Five Hundred

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son algunos de los puntos fuertes del Azera al compararlo con la competencia?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Características de desplazamiento cómodas y normativas
- Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Auxiliar de Freno de Pánico, Sistema de Control de Tracción (TCS), Distribución Electrónica de Fuerza de Freno (EBD) y Control Electrónico de Estabilidad (ESC) - estándar
- Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)
- Ocho bolsas de aire estándar, protección extendida para ambos pasajeros delanteros y traseros
- Retenciones para la cabeza que se activan en el frente
- Control doble completamente automático de la temperatura a través del Sistema de calidad del aire (AQS) y pantalla de temperatura externa - estándar
- Sistema de sonido AM/FM/CD/MP3/XM (10/06) con tres meses de servicio XM gratuito
- Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma
- Faros completamente automáticos
- Tapasol trasero eléctrico (Limited)
- Ajuste electrónico de pedales opcional
- Sistema de memoria integrado opcional
- Inclinación eléctrica y columna de dirección telescópica opcional
- Menor precio de venta al detalle
- Cobertura de garantía más prolongada

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber quiénes son los competidores en el mercado.

EJERCICIOS

Descubrimiento—Llene los espacios en blanco

Para el Azera, complete las características para las siguientes categorías.

	Delanteras	Laterales	Traseras	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Apariencia				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

Práctica de características/ventajas/beneficios: Representación de papeles

Practique vincular las ventajas y los beneficios con la característica. Siga este formato.

Ejemplo:

“Usted mencionó anteriormente que (la conveniencia es una de sus mayores inquietudes). Bien, el Hyundai (Azera) viene equipado con (un retrovisor electrocrómico) estándar. (Atenúa automáticamente el retrovisor cuando otro vehículo con las luces altas se encuentra detrás de usted) y eso (ayuda a reducir la fatiga en los ojos por las noches, lo cual convierte al Azera en un vehículo más seguro de conducir).”

Ahora, personalice una presentación a un cliente que esté interesado en el rendimiento

“Usted mencionó anteriormente que _____. Bien, el Hyundai _____ tiene _____. Estas _____ y eso _____.”

Ejercicio al caminar alrededor del vehículo

Enumere seis puntos que se cubren durante la demostración alrededor de un Azera:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

HOJA DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN DE LA PRUEBA DE CONDUCCIÓN

Este es un formulario de evaluación general para el vehículo. Use un formulario nuevo con cada vehículo que evalúe. A veces puede usar el sistema de calificación de 1 a 5: donde 5 es el mejor puntaje y 1 es la calificación menos favorable.

Vehículo (Año/Modelo/Acabado)

Fecha

- | | |
|--|-------------|
| 1. Primero, haga una inspección del vehículo. Busque rayas, hendiduras o suciedad excesiva. Abra y cierre las puertas, el portaequipajes y el capó. Revise el nivel del aceite. | |
| • ¿Cuál es su primera impresión de este vehículo? | (1 2 3 4 5) |
| • ¿Qué impresión recibe del sonido al cerrar las puertas?
(Algunas puertas traquetean al cerrarlas con el vidrio de la ventana abajo) | (1 2 3 4 5) |
| 2. Siéntese en el asiento del conductor y ajuste el asiento de posiciones múltiples y la dirección para que conduzca con comodidad. | |
| • ¿Encuentra una posición cómoda? ¿El vehículo tiene pedales de pie ajustables? Si los tiene, ajústelos. | (1 2 3 4 5) |
| • ¿Son fáciles de usar los controles del asiento? | (1 2 3 4 5) |
| 3. Ajuste los retrovisores interiores y exteriores. | |
| • ¿Son fáciles de usar/entender los controles? | (1 2 3 4 5) |
| 4. Use el Sistema de Memoria Integrado (IMS) (si viene equipado) para conservar las configuraciones de su asiento y del espejo. Ajuste los asientos y espejos de nuevo y luego use IMS para volver a sus ajustes predeterminados. ¿Funcionó correctamente? Si no, hágalo de nuevo. ¿Ha sido fácil, o confundiría al cliente? | (1 2 3 4 5) |
| 5. Abroche los cinturones de seguridad y ajuste la altura de la correa del hombro. | |
| 6. Arranque el motor. Revise todos los medidores. | |
| • ¿Son fáciles de ver e interpretar los medidores/instrumentos? Localice los indicadores luminosos correspondientes a TPMS, ESC y 4WD (si viene equipado). Localice los botones de ESC y 4WD en el tablero. | (1 2 3 4 5) |
| 7. Ajuste la calefacción, la ventilación, el aire acondicionado (HVAC) y programe una emisora. Toque un DVD (si viene equipado). Use el enchufe auxiliar de MP3 o un iPod para tocar música. | |
| • ¿Son intuitivos los controles, se entienden y funcionan con facilidad? | (1 2 3 4 5) |
| 8. Revise las luces (bajas y altas), prenda las direccionales, el limpiaparabrisas (si viene equipado – limpiaparabrisas trasero) y lavador. | |
| • ¿Se encontraron y funcionan con facilidad esos controles? | (1 2 3 4 5) |
| Empiece la experiencia de conducción. | |
| 9. ¿Es fácil de usar y suave el control de la transmisión/embrague? | (1 2 3 4 5) |
| 10. Revise la aceleración y el frenado bajo situaciones de conducción NORMALES. | |
| • ¿Cuáles son sus impresiones con respecto a la aceleración y el frenado de este tipo de vehículo? | (1 2 3 4 5) |
| 11. Active el sistema 4WD (si viene equipado). ¿Siente diferente al vehículo cuando está manejando? | |
| 12. Haga una serie de giros hacia la izquierda y hacia la derecha. | |
| • ¿Cómo se siente el volante? ¿Liviano, rápido, sensible? | (1 2 3 4 5) |
| • ¿Con las ventanas arriba, ¿cuán silencioso es el compartimiento de pasajeros? | (1 2 3 4 5) |
| • ¿Hubo mucho ruido de la carretera? | (1 2 3 4 5) |
| De regreso en el concesionario | |
| 13. Use el control remoto del vehículo para bloquear y desbloquear las puertas y para abrir la cajuela, las puertas eléctricas deslizables y el portón levadizo (si viene equipado).. | |
| 14. Doble los asientos de la segunda y tercera fila (si viene equipado). ¿Llega a hacerlo de modo intuitivo o se requiere un poco de práctica? | (1 2 3 4 5) |
| 15. Localice los anclajes bajos y los amarres del asiento infantil e instale el asiento, si está disponible. ¿Es fácil hacerlo? | (1 2 3 4 5) |
| 16. Al regresar al concesionario, haga preguntas sobre cualquier elemento del vehículo que no haya entendido. | |
| 17. Haga una lista de sus impresiones favorables. Le serán útiles al hablar con los clientes en el futuro. | |

10. GENERALIDADES DEL TIBURON

Esta sección proporciona generalidades del Tiburon.

- Por qué:** Para que los Consultores de Ventas se familiaricen más con el Tiburon 2007 y sus atributos importantes:
- Rendimiento emocionante: Con su suspensión de afinación europea, frenos de disco en las cuatro ruedas, rines de 17 pulgadas con llantas Michelin® Pilot MXM4 toda-temporada, y un motor V6 de 2.7 litros y doble árbol de levas (DOHC), el Tiburon GT V6 es el Hyundai de conducción más intrépido y estimulante jamás visto
 - Estilo deportivo: El Tiburon posee la apariencia más distintiva que cualquier otro cupé deportivo del mercado. Su estilo angular y su amplia postura garantizan que no será confundido con un automóvil deportivo impostor.
 - Opción inteligente: Con su insuperable nivel de características estándar, rendimiento y estilo, complementados por America's Best Warranty™, el Tiburon totalmente nuevo constituye con facilidad el mejor valor de este segmento.

Qué: Pídeles a sus Consultores de Ventas que examinen y completen los siguientes cuatro módulos Tiburon, ya sea de manera individual o en grupo. Discuta las respuestas con ellos hasta que esté satisfecho con sus respuestas.

Luego, pídeles a todos que completen la página EJERCICIO en la parte posterior de esta sección.

Después de terminar los ejercicios, examine las respuestas junto con ellos o, si lo hace en grupo, dirija un debate de las respuestas.

Duración: Tiempo estimado: 20—30 minutos

Materiales necesarios: Fotocopia de la hoja de ejercicio de la página 5 de este Módulo; cerciórese de tener dos copias de esa página para cada participante y tener acceso a:

- El Libro de Referencia 2007
- La Guía de Bolsillo 2007
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com.
- Manual del Propietario del Tiburon
- Folletos del Tiburon para el consumidor

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: Lo fundamental del Tiburón

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué tan buenas son las ventas del Tiburon en su concesionario?
- ¿Cómo se compara con los demás vehículos Hyundai en cuanto a ventas?
- ¿Quiénes son los compradores típicos?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Tiburon?
- ¿Cuál es el rendimiento que ha tenido el Tiburon GT en su concesionario?

Si no se debate, revise estos puntos

- Tiburon es el automóvil deportivo de la línea de productos Hyundai.
- El Tiburon básico tiene acogida entre los conductores que están sujetos a un presupuesto y que quieren un cupé deportivo con buena apariencia bastantes características.
- El Tiburon SE tiene acogida entre clientes que quieren un rendimiento potente y, al mismo tiempo, un buen valor
- El Tiburon GT tiene acogida entre clientes que quieren rendimiento, pero no el diseño agresivo del SE. Quieren más refinamiento y están dispuestos a pagar un poco más.
- El GT Limited es para aquellos clientes que quieren un GT, con todas las opciones más un interior de piel.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben entender por qué los clientes andan en busca de un Tiburon.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #2 de 5 minutos: Niveles de acabado del Tiburon

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son los niveles de acabado que hay disponibles en el Tiburon del 2007?

Cerciórese de cubrir estos puntos

Para el Tiburon GS, todo lo siguiente es estándar:

- Motor de 4 cilindros, 138 caballos de fuerza, 2.0 litros, 16 válvulas, doble árbol de levas (DOHC)
- Transmisión manual de 5 cambios
- Sistema de frenos antibloqueo (ABS)
- Dos bolsas de aire delanteras para impacto lateral
- Suspensión completamente independiente con barras estabilizadoras delanteras y traseras
- Llantas P205/55-16 de 5 radios, en aleación de aluminio
- Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)
- Dirección de cremallera con potencia auxiliar
- Frenos de disco en las cuatro ruedas con potencia auxiliar
- Aire acondicionado, ventanas eléctricas, seguros de las puertas eléctricos y dos retrovisores laterales eléctricos con calefacción.
- Sistema de sonido AM/ FM/CD/MP3
- Asiento del conductor con 6 ajustes y asiento trasero separado y abatible 50/50
- Luces antiniebla
- Alerón trasero del mismo color de la carrocería, de bajo perfil

Para el Tiburon GT incorpore:

- Motor V6 con 172 caballos de fuerza, 2.7 litros, 24 válvulas y doble árbol de levas (DOHC)
- Control automático de la temperatura a través del Sistema de calidad del aire (AQS) y pantalla de temperatura externa.
- Sistema de sonido AM/FM/Casete/CD/MP3 Hyundai
- Volante e inserciones de las puertas en piel
- Control de crucero
- Acabado interior metálico-granulado
- Tapetes alfombrados
- Rines de 17 pulgadas en aleación de aluminio con llantas radiales con banda de acero toda temporada P215/45-17

Para el Tiburon SE, incorpore todo lo siguiente:

- Transmisión manual de 6 cambios
- Mordazas de los frenos delanteros en rojo
- Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)
- Alerón trasero elevado y del mismo color de la carrocería
- Pedales de aluminio con perforaciones
- Sistema de sonido AM/FM/CD/MP3 Kenwood con 6 parlantes
- Unidad multiinstrumento (torsión, voltios y consumo de combustible)

Para el Tiburon GT Limited, añada estos elementos al GT:

- Interior en piel color rojo
- Techo corredizo
- Sistema de audio Infinity AM/FM/CD/MP3 con parlante de graves

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben conocer los niveles de acabado y el equipo básico de cada modelo.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: Tiburon—Nuevo para el 2007

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué tiene de Nuevo para el Tiburon 2007??

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)
- Control de estabilidad electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS) y Auxiliar de Frenos de Pánico incorporados al nivel de acabado SE
- Rotores de freno con orificios transversales y suspensión deportiva europea en el SE
- Llanta de repuesto de tamaño normal en rin de aleación
- Rediseño de los parachoques frontales y traseros, los faros, las luces traseras, el capó, los guardabarros frontales y las puntas del escape
- Antena en el vidrio reemplaza antena con mástil
- Las luces de giro laterales del GT Limited 2006 han sido eliminadas

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber “qué hay de nuevo”.

Módulo #4 de 5 minutos: Tiburon y la competencia

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Quiénes son los competidores clave en este mercado?

Cerciórese de cubrir estos competidores

Líderes de su clase

- Civic Si
- Mitsubishi Eclipse
- Ford Mustang V6
- Chevrolet Cobalt SS
- Scion tC

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son algunos de los puntos fuertes del Tiburon al compararlo con la competencia?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Opción de un motor de consumo eficiente de combustible de 4 cilindros, 2.0 litros, y 16 válvulas con doble árbol de levas (DOHC), o el motor V-6 de 2.7 litros y 24 válvulas con doble árbol de levas (DOHC)
- Opción de transmisiones: Manual de 5 cambios; manual de 6 cambios; o automática SHIFTRONIC® de 4 cambios
- Estéreo AM/FM/CD/MP3 — estándar
- Ventanas, retrovisores y seguros eléctricos
- Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma
- Asiento trasero dividido-abatible 50/50
- Menor precio de venta al detalle
- Cobertura de garantía más prolongada

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber quiénes son los competidores en el mercado.

EJERCICIOS

Descubrimiento – Llene los espacios en blanco

Para el Tiburon, complete las características para las siguientes categorías.

	Delanteras	Laterales	Traseras	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Apariencia				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

Práctica de características/ventajas/beneficios: Representación de papeles

Practique vincular las ventajas y los beneficios con la característica. Siga este formato.

Ejemplo:

“Usted mencionó anteriormente que (el rendimiento es una de sus mayores inquietudes). Bien, el Hyundai (Tiburon GT/SE) viene equipado con (un motor V6 de 2.7 litros, 24 válvulas y doble árbol de levas DOHC) estándar. Tiene (172 caballos de fuerza).”

Ahora, personalice una presentación a un cliente que esté interesado en el rendimiento

“Usted mencionó anteriormente que _____. Bien, el Hyundai _____ tiene _____. Estas _____ y eso _____.”

Ejercicio al caminar alrededor del vehículo

Enumere seis puntos que se cubren durante la demostración alrededor de un Tiburon:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

HOJA DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN DE LA PRUEBA DE CONDUCCIÓN

Este es un formulario de evaluación general para el vehículo. Use un formulario nuevo con cada vehículo que evalúe. A veces puede usar el sistema de calificación de 1 a 5: donde 5 es el mejor puntaje y 1 es la calificación menos favorable.

Vehículo (Año/Modelo/Acabado)	Fecha
1. Primero, haga una inspección del vehículo. Busque rayas, hendiduras o suciedad excesiva. Abra y cierre las puertas, el portaequipajes y el capó. Revise el nivel del aceite. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es su primera impresión de este vehículo? (1 2 3 4 5) • ¿Qué impresión recibe del sonido al cerrar las puertas? (1 2 3 4 5) (Algunas puertas traquetean al cerrarlas con el vidrio de la ventana abajo) 	
2. Siéntese en el asiento del conductor y ajuste el asiento de posiciones múltiples y la dirección para que conduzca con comodidad. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Encuentra una posición cómoda? ¿El vehículo tiene pedales de pie ajustables? Si los tiene, ajústelos. (1 2 3 4 5) • ¿Son fáciles de usar los controles del asiento? (1 2 3 4 5) 	
3. Ajuste los retrovisores interiores y exteriores. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Son fáciles de usar/entender los controles? (1 2 3 4 5) 	
4. Use el Sistema de Memoria Integrado (IMS) (si viene equipado) para conservar las configuraciones de su asiento y del espejo. Ajuste los asientos y espejos de nuevo y luego use IMS para volver a sus ajustes predeterminados. ¿Funcionó correctamente? Si no, hágalo de nuevo. ¿Ha sido fácil, o confundiría al cliente? (1 2 3 4 5)	
5. Abroche los cinturones de seguridad y ajuste la altura de la correa del hombro.	
6. Arranque el motor. Revise todos los medidores. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Son fáciles de ver e interpretar los medidores/instrumentos? Localice los indicadores luminosos correspondientes a TPMS, ESC y 4WD (si viene equipado). Localice los botones de ESC y 4WD en el tablero. (1 2 3 4 5) 	
7. Ajuste la calefacción, la ventilación, el aire acondicionado (HVAC) y programe una emisora. Toque un DVD (si viene equipado). Use el enchufe auxiliar de MP3 o un iPod para tocar música. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Son intuitivos los controles, se entienden y funcionan con facilidad? (1 2 3 4 5) 	
8. Revise las luces (bajas y altas), prenda las direccionales, el limpiaparabrisas (si viene equipado – limpiaparabrisas trasero) y lavador. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se encontraron y funcionan con facilidad esos controles? (1 2 3 4 5) 	
Empiece la experiencia de conducción.	
9. ¿Es fácil de usar y suave el control de la transmisión/embrague? (1 2 3 4 5)	
10. Revise la aceleración y el frenado bajo situaciones de conducción NORMALES. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son sus impresiones con respecto a la aceleración y el frenado de este tipo de vehículo? (1 2 3 4 5) 	
11. Active el sistema 4WD (si viene equipado). ¿Siente diferente al vehículo cuando está manejando?	
12. Haga una serie de giros hacia la izquierda y hacia la derecha. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se siente el volante? ¿Liviano, rápido, sensible? (1 2 3 4 5) • ¿Con las ventanas arriba, ¿cuán silencioso es el compartimento de pasajeros? (1 2 3 4 5) • ¿Hubo mucho ruido de la carretera? (1 2 3 4 5) 	
De regreso en el concesionario	
13. Use el control remoto del vehículo para bloquear y desbloquear las puertas y para abrir la cajuela, las puertas eléctricas deslizables y el portón levadizo (si viene equipado)..	
14. Doble los asientos de la segunda y tercera fila (si viene equipado). ¿Llega a hacerlo de modo intuitivo o se requiere un poco de práctica? (1 2 3 4 5)	
15. Localice los anclajes bajos y los amarres del asiento infantil e instale el asiento, si está disponible. ¿Es fácil hacerlo? (1 2 3 4 5)	
16. Al regresar al concesionario, haga preguntas sobre cualquier elemento del vehículo que no haya entendido..	
17. Haga una lista de sus impresiones favorables. Le serán útiles al hablar con los clientes en el futuro.	

11. GENERALIDADES DEL TUCSON

Esta sección proporciona generalidades del Tucson.

- Por qué:** Para que los Consultores de Ventas se familiaricen más con el Tucson 2007 y sus atributos importantes::
- Estilo singular: Sobresale en un segmento "equiparable", su postura de amplitud y banda ancha ofrecen una estabilidad extraordinaria y más presencia en la carretera que los vehículos utilitarios deportivos (SUV) competitivos.
 - Interior espacioso y versátil: El Tucson ofrece una magnífica amplitud para los pasajeros, gran funcionalidad y excelente espacio de carga.
 - Rendimiento impresionante: El desplazamiento suave y cómodo combinado con un manejo sensible hacen que la conducción del Tucson sea una dicha en cualquier situación.
 - Opción inteligente: La larga lista de características de comodidad, conveniencia y aspectos de seguridad del Tucson, combinados con la seguridad de America's Best Warranty™, lo convierten en un valor de significado inequívoco.

Qué: Pídeles a sus Consultores de Ventas que examinen y completen los siguientes cuatro módulos Elantra, ya sea de manera individual o en grupo. Discuta las respuestas con ellos hasta que esté satisfecho con sus respuestas.

Luego, pídeles a todos que completen la página EJERCICIO en la parte posterior de esta sección.

Después de terminar los ejercicios, examine las respuestas junto con ellos o, si lo hace en grupo, dirija un debate de las respuestas.

Duración: Tiempo estimado: 20–30 minutos

Materiales necesarios: Fotocopia de la hoja de ejercicio de la página 5 de este Módulo; cerciórese de tener dos copias de esa página para cada participante y tener acceso a:

- El Libro de Referencia 2007
- La Guía de Bolsillo 2007
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com.
- Manual del Propietario del Tucson
- Folletos del Tucson para el consumidor

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: Lo fundamental del Tucson

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué tan buenas son las ventas del Tucson en su concesionario?
- ¿Cómo se compara con los demás vehículos Hyundai en cuanto a ventas?
- ¿Quiénes son los compradores típicos?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Tucson?
- ¿Cuáles otros vehículos utilitarios deportivos (SUV) han considerado comprar?

Si no se debate, revise estos puntos

- Tucson es el vehículo utilitario deportivo más nuevo de la línea de productos Hyundai.
- El Tucson es un diseño unitario o monocasco que comparte el mismo chasis básico que el Elantra; otros SUVs, como el Toyota RAV4 y el Honda CR-V, también comparten el chasis de un automóvil de pasajeros (el RAV4 empezó como un Corolla, y el CR-V empezó como un Civic).
- El Tucson tiene acogida en una amplia audiencia, incluidas aquellas personas que pensaban que los vehículos utilitarios deportivos estaban fuera de su alcance.
- La conducción del Tucson es tan divertida como versátil.
- Tucson atrae a un nuevo tipo de comprador, gente que busca un vehículo utilitario deportivo compacto y no espera obtener la gama completa de funciones de seguridad, rendimiento y conveniencia que son características estándar del Tucson. ¡De hecho, quedarán agradablemente sorprendidos, y una vez que les muestre todas las funciones del Tucson, estarán listos para comprarlo!

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben entender por qué los clientes andan en busca de un Tucson.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #2 de 5 minutos: Niveles de acabado del Tucson

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son los niveles de acabado disponibles en el Tucson 2007?

Cerciórese de cubrir estos puntos

Para el Tucson GLS, todo lo siguiente es estándar:

- 2.0 litros, 140 caballos de fuerza, 16 válvulas, doble árbol de levas (DOHC)
- Motor de 4 cilindros con transmisión manual de 5 velocidades y tracción en 2 o 4 ruedas
- Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Sistema de Control de Tracción (TCS) y Control Electrónico de Estabilidad (ESC)
- Bolsas de aire delanteras de dos fases
- Bolsas de aire delanteras para impactos laterales
- Bolsas de aire laterales delanteras y traseras montadas en el techo
- Apoyacabezas inclinables delanteros
- Ventanas eléctricas, seguros de las puertas eléctricos y retrovisores calefactados eléctricos
- Asiento del conductor con 8 ajustes
- Espaldar trasero reclinable, dividido y abatible 60/40.
- Sistema de sonido AM/FM/CD de 80 vatios con 6 parlantes
- Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma
- Limpiaparabrisas/lavadores delanteros con intermitencia variable y limpiaparabrisas/lavadores intermitentes traseros.
- Tapetes alfombrados
- Rines de 16 pulgadas, 5 radios, en aleación de aluminio, con llantas P215/65R16
- Frenos de disco en las 4 ruedas

Para el Tucson SE, incorpore todo lo siguiente:

- 2.7 litros, 173 caballos de fuerza, 24 válvulas, doble árbol de levas (DOHC)
- Motor V6 con transmisión automática

SHIFTRONIC® de 4 cambios

- Rines de 16 pulgadas, 5 radios en aleación con llantas P235/60R16
- Aire acondicionado
- Sistema de monitoreo de presión de la llanta
- Revestimiento de la carrocería (negro mate, con parachoques haciendo juego)
- Luces antiniebla
- Espejos y manijas de las puertas del color de la carrocería
- Sistema de sonido AM/FM/Casete/CD/MP3 de 140 vatios con 6 parlantes
- Timón y manija de cambio forrados en piel
- Área central con acabado metálico-granulado
- Espejos tapasoles iluminados
- Interruptor de encendido iluminado
- Cobertor de carga retractable tipo pantalla
- Malla para equipaje
- Control de cruceo

Para el Tucson Limited, incorpore todo lo siguiente:

- Acabado de los asientos en piel con asientos delanteros con calefacción
- Control automático de la temperatura a través del Sistema de calidad del aire (AQS) y pantalla de temperatura externa
- Espejo electrocromático con brújula
- Descongelador de limpiaparabrisas
- Pantalla de carga
- Tapete del área de carga alfombrado

Tucson 4WD:

- Los tres niveles de acabado del Tucson están disponibles con 4WD. La excepción es el GL (4 cilindros) con transmisión automática, que no viene disponible con 4WD.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben conocer los niveles de acabado y el equipo básico de cada modelo.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: Tucson—Nuevo para el 2007

PREGUNTAR:

- (Haga que presenten lo que sepan.)
- ¿Qué tiene de Nuevo para el Tucson 2007?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- El acabado del GL ha sido reemplazado por el del GLS y el del GLS, por el acabado del SE.
- El aire acondicionado es opcional en el acabado del GLS (estándar con transmisión automática).
- El control de crucero es opcional en el acabado del GLS.
- El descongelador del limpiaparabrisas es opcional en el SE y estándar en los acabados del Limited.
- Un cambiador de 6 CD es opcional tanto en el acabado del SE como en el del Limited.
- La pantalla trasera de carga es estándar solamente en el acabado del Limited.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber “qué hay de nuevo”.

Módulo #4 de 5 minutos: Tucson y la competencia

PREGUNTAR:

- (Haga que presenten lo que sepan.)
- ¿Quiénes son los competidores clave en este mercado?

Cerciórese de cubrir estos competidores

Líderes de su clase

- Honda CR-V
- Saturn VUE
- Mitsubishi Outlander

Competidores secundarios

- Kia Sportage
- Suzuki Grand Vitara
- Honda Element

PREGUNTAR:

- (Haga que presenten lo que sepan.)
- ¿Cuáles son algunos de los puntos fuertes del Tucson al compararlo con la competencia?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Un Vehículo Utilitario Deportivo (SUV) sumamente flexible y funcional, que refleja un espíritu independiente e individual
- 2.0 litros, 140 caballos de fuerza, 16 válvulas, doble árbol de levas (DOHC) 4 cilindros (GLS) o 2.7 litros 173 caballos de fuerza, 24 válvulas, doble árbol de levas (DOHC) V6 (SE y Limited)
- Transmisión manual de 5 cambios (GLS)
- Transmisión automática SHIFTRONIC® de 4 cambios (SE y Limited, opcional en el GLS)
- Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Sistema de Control de Tracción (TCS) y Control Electrónico de Estabilidad (ESC)—estándar
- Bolsas de aire delanteras para impactos laterales
- Bolsas de aire laterales delanteras y traseras montadas en el techo—estándar
- Ventanas, retrovisores y seguros eléctricos — estándar
- Frenos de disco en las 4 ruedas – estándar
- Limpiaparabrisas intermitentes con 2 velocidades variables y limpiaparabrisas/lavador trasero intermitente
- Menor precio de venta al detalle
- Cobertura de garantía más prolongada

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber quiénes son los competidores en el mercado.

EJERCICIOS

Descubrimiento – Llene los espacios en blanco

Para el Tucson, complete las características para las siguientes categorías.

	Delanteras	Laterales	Traseras	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Apariencia				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

Práctica de características/ventajas/beneficios: Representación de papeles

Practique vincular las ventajas y los beneficios con la característica. Siga este formato.

Ejemplo:

“Usted mencionó anteriormente que (la tracción era una de sus mayores inquietudes). Bien, el Hyundai (Tucson Limited) está disponible con (manejo de torsión interactivo y electrónico de la tracción en las cuatro ruedas). Le (suministra potencia constante a las 4 ruedas) y eso (ayuda a mejorar la tracción – especialmente en superficies resbalosas, lo cual hace que la conducción del Tucson sea más segura).”

Ahora, personalice una presentación a un cliente que esté interesado en el rendimiento

“Usted mencionó anteriormente que _____. Bien, el Hyundai _____ tiene _____. Estas _____ y eso _____.”

Ejercicio al caminar alrededor del vehículo

Enumere seis puntos que se cubren durante la demostración alrededor de un Tucson:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

HOJA DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN DE LA PRUEBA DE CONDUCCIÓN

Este es un formulario de evaluación general para el vehículo. Use un formulario nuevo con cada vehículo que evalúe. A veces puede usar el sistema de calificación de 1 a 5: donde 5 es el mejor puntaje y 1 es la calificación menos favorable.

Vehículo (Año/Modelo/Acabado)	Fecha
1. Primero, haga una inspección del vehículo. Busque rayas, hendiduras o suciedad excesiva. Abra y cierre las puertas, el portaequipajes y el capó. Revise el nivel del aceite.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es su primera impresión de este vehículo? (1 2 3 4 5) • ¿Qué impresión recibe del sonido al cerrar las puertas? (1 2 3 4 5) (Algunas puertas traquetean al cerrarlas con el vidrio de la ventana abajo) 	
2. Siéntese en el asiento del conductor y ajuste el asiento de posiciones múltiples y la dirección para que conduzca con comodidad.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Encuentra una posición cómoda? ¿El vehículo tiene pedales de pie ajustables? Si los tiene, ajústelos. (1 2 3 4 5) • ¿Son fáciles de usar los controles del asiento? (1 2 3 4 5) 	
3. Ajuste los retrovisores interiores y exteriores.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Son fáciles de usar/entender los controles? (1 2 3 4 5) 	
4. Use el Sistema de Memoria Integrado (IMS) (si viene equipado) para conservar las configuraciones de su asiento y del espejo. Ajuste los asientos y espejos de nuevo y luego use IMS para volver a sus ajustes predeterminados. ¿Funcionó correctamente? Si no, hágalo de nuevo. ¿Ha sido fácil, o confundiría al cliente?	(1 2 3 4 5)
5. Abroche los cinturones de seguridad y ajuste la altura de la correa del hombro.	
6. Arranque el motor. Revise todos los medidores.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Son fáciles de ver e interpretar los medidores/instrumentos? Localice los indicadores luminosos correspondientes a TPMS, ESC y 4WD (si viene equipado). Localice los botones de ESC y 4WD en el tablero. (1 2 3 4 5) 	
7. Ajuste la calefacción, la ventilación, el aire acondicionado (HVAC) y programe una emisora. Toque un DVD (si viene equipado). Use el enchufe auxiliar de MP3 o un iPod para tocar música.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Son intuitivos los controles, se entienden y funcionan con facilidad? (1 2 3 4 5) 	
8. Revise las luces (bajas y altas), prenda las direccionales, el limpiaparabrisas (si viene equipado – limpiaparabrisas trasero) y lavador.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se encontraron y funcionan con facilidad esos controles? (1 2 3 4 5) 	
Empiece la experiencia de conducción.	
9. ¿Es fácil de usar y suave el control de la transmisión/embrague?	(1 2 3 4 5)
10. Revise la aceleración y el frenado bajo situaciones de conducción NORMALES.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son sus impresiones con respecto a la aceleración y el frenado de este tipo de vehículo? (1 2 3 4 5) 	
11. Active el sistema 4WD (si viene equipado). ¿Siente diferente al vehículo cuando está manejando?	
12. Haga una serie de giros hacia la izquierda y hacia la derecha.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se siente el volante? ¿Liviano, rápido, sensible? (1 2 3 4 5) • ¿Con las ventanas arriba, ¿cuán silencioso es el compartimiento de pasajeros? (1 2 3 4 5) • ¿Hubo mucho ruido de la carretera? (1 2 3 4 5) 	
De regreso en el concesionario	
13. Use el control remoto del vehículo para bloquear y desbloquear las puertas y para abrir la cajuela, las puertas eléctricas deslizables y el portón levadizo (si viene equipado)..	
14. Doble los asientos de la segunda y tercera fila (si viene equipado). ¿Llega a hacerlo de modo intuitivo o se requiere un poco de práctica?	(1 2 3 4 5)
15. Localice los anclajes bajos y los amarres del asiento infantil e instale el asiento, si está disponible. ¿Es fácil hacerlo?	(1 2 3 4 5)
16. Al regresar al concesionario, haga preguntas sobre cualquier elemento del vehículo que no haya entendido..	
17. Haga una lista de sus impresiones favorables. Le serán útiles al hablar con los clientes en el futuro.	

12. GENERALIDADES DEL SANTA FE

Esta sección proporciona generalidades del Santa Fe.

- Por qué:** Para que los Consultores de Ventas se familiaricen más con el Santa Fe 2007 y sus atributos importantes:
- Estilo singular: Sobresale en un segmento "equiparable", su postura de amplitud y banda ancha ofrecen una estabilidad extraordinaria y más presencia en la carretera que los vehículos utilitarios deportivos (SUV) competitivos.
 - Interior espacioso: El Santa Fe ofrece una magnífica amplitud para los pasajeros y el espacio de carga.
 - Rendimiento impresionante: El desplazamiento suave y cómodo combinado con un manejo sensible hacen que la conducción del Santa Fe sea una dicha en cualquier situación.
 - Opción inteligente: La larga lista de características de comodidad, conveniencia y aspectos de seguridad del Santa Fe, combinados con la seguridad de America's Best Warranty™, lo convierten en un valor de significado inequívoco.

Qué: Pídeles a sus Consultores de Ventas que examinen y completen los siguientes cuatro módulos Santa Fe, ya sea de manera individual o en grupo. Discuta las respuestas con ellos hasta que esté satisfecho con sus respuestas.

Luego, pídeles a todos que completen la página EJERCICIO en la parte posterior de esta sección.

Después de terminar los ejercicios, examine las respuestas junto con ellos o, si lo hace en grupo, dirija un debate de las respuestas.

Duración: Tiempo estimado: 20—30 minutos

Materiales necesarios: Fotocopia de la hoja de ejercicio de la página 6 de este Módulo; cerciórese de tener dos copias de esa página para cada participante y tener acceso a:

- El Libro de Referencia 2007
- La Guía de Bolsillo 2007
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com.
- Manual del Propietario del Santa Fe
- Folletos del Santa Fe para el consumidor

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: Lo fundamental del Santa Fe

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué tan buenas son las ventas del Santa Fe en su concesionario?
- ¿Cómo se compara con los demás vehículos Hyundai en cuanto a ventas?
- ¿Quiénes son los compradores típicos?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Santa Fe?
- ¿Cuáles otros vehículos utilitarios deportivos (SUV) han considerado comprar?

Si no se debate, revise estos puntos

- El Santa Fe es un diseño unitario o monocasco que comparte el mismo chasis básico con el Sonata. Otros SUVs, como por ejemplo el Lexus RX 330 y el Honda CR-V, también comparten un chasis de pasajero (el Lexus RX 330 empezó como un Camry y el CR-V empezó como un Civic).
- El Santa Fe tiene acogida en una amplia audiencia, incluidas aquellas personas que pensaban que los vehículos utilitarios deportivos estaban fuera de su alcance.
- La conducción del Santa Fe es tan divertida como versátil.
- El Santa Fe atrae a un nuevo tipo de comprador: estas personas tienden a ser bien instruidas y estar bastante preparadas al entrar a un concesionario. En general, esos clientes saben lo que buscan – y vienen a su concesionario a ver de qué se trata el Santa Fe.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben entender por qué los clientes andan en busca de un Santa Fe.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #2 de 5 minutos: Niveles de acabado del Santa Fe

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son los niveles de acabado que hay disponibles en el Santa Fe del 2007?

Cerciórese de cubrir estos puntos

Para el Santa Fe GLS 2WD, todo lo siguiente es estándar:

- 2.7 litros, 185 caballos de fuerza, 24 válvulas, doble árbol de levas (DOHC)
- Motor V6 con transmisión manual de 5 cambios
- Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Sistema de Control de Tracción (TCS) y Distribución Electrónica de Fuerza de Freno (EBD)
- Bolsas de aire delanteras laterales
- Bolsas de aire de cortina lateral para todas las tres filas
- Retenciones para la cabeza que se activan en el frente
- Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)
- Aire acondicionado, ventanas eléctricas, seguros de las puertas eléctricas y retrovisores laterales eléctricos con calefacción
- Asiento completamente tapizado en tela de lujo, con asientos para 5 pasajeros, asiento eléctrico del conductor con 8 ajustes y apoyo lumbar ajustable
- Espaldar trasero reclina, dividido y abatible 60/40.
- Volante inclinable y telescópico
- Dos espejos iluminados
- Vidrio de privacidad trasero
- Volante y manija de cambios forrados en piel
- Sistema de sonido AM/FM/CD/MP3/XM (10/06) con 6 parlantes y tres meses de servicio XM gratuito
- Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma
- Control de crucero
- Acabado interior en imitación madera
- Limpiabrisas/lavadores delanteros con intermitencia variable con descongelador de limpiabrisas, y limpiabrisas/lavadores traseros intermitentes.
- Tapetes alfombrados
- Rines de 16 pulgadas en aleación de aluminio
- Frenos de disco en las 4 ruedas
- Parrilla con rieles laterales y transversales

Para el Santa Fe GLS 4WD, incorpore:

- Tracción en las 4 ruedas totalmente electrónica sobre demanda, que oscila automáticamente desde 99% en las ruedas delanteras a 50-50 de las delanteras a las traseras a medida que cambian las condiciones del camino.

Para el Santa Fe SE 2WD, incorpore:

- Motor V6 de 3.3 litros, 242 caballos de fuerza, 24 válvulas, DOHC, con transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios
- Rines de 18 pulgadas en aleación de aluminio
- Espejo electrocromático con brújula
- Luces antiniebla
- Volante y manija de cambios forrados en piel
- Faros automáticos
- Malla para la carga
- Computadora para viajes
- Controles de audio montados en el volante
- Vidrio delantero con control solar

Para el Santa Fe Limited 2WD, incorpore todo lo siguiente:

- Asiento del conductor con apoyo lumbar eléctrico
- Acabado de los asientos en piel, asientos delanteros con calefacción
- Control completamente automático de la temperatura con pantalla de temperatura externa.
- Retrovisor electrocromático interior con atenuación automática
- Sistema de mando inalámbrico HomeLink®
- Parrilla y manijas exteriores cromadas
- Alerón trasero del mismo color de la carrocería

Para el Santa Fe Limited 4WD, incorpore:

- Tracción en las 4 ruedas totalmente electrónica sobre demanda, que oscila automáticamente desde 99% en las ruedas delanteras a 50-50 de las delanteras a las traseras a medida que cambian las condiciones del camino.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben conocer los niveles de acabado y el equipo básico de cada modelo.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: Santa Fe—Nuevo para el 2007

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué tiene de Nuevo para el Santa Fe 2007?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- El Santa Fe es completamente nuevo en el modelo 2007.
- Los modelos para el año 2007 serán el GLS, el SE y el Limited, con acabados de tracción de 2 y 4 ruedas.
- Los modelos con tracción de 4 ruedas usarán el sistema electrónico a demanda Borg Warner.
- El V6 de 2.7 litros con transmisión manual de 5cambios es estándar en el GLS, con transmisión SHIFTRONIC® de 4 cambios opcional.
- El V6 de 3.3 litros con transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios es estándar en el SE y en el Limited.
- El Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Distribución de la Fuerza de Frenado Electrónico (EBD), y el Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS) son estándar en todos los modelos.
- Las bolsas de aire frontales para impacto lateral, los reposacabezas activos delanteros y las bolsas de aire de cortina laterales en las tres filas de asientos son estándar en todos los modelos.
- La capacidad de asientos estándar es para cinco pasajeros, con espacio para siete con la 3ra fila de asientos abatible 50/50 al piso, disponible en el paquete de viaje.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber “qué hay de nuevo”.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #4 de 5 minutos: Santa Fe y la competencia

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Quiénes son los competidores clave en este mercado?

Cerciórese de cubrir estos competidores

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son algunos de los puntos fuertes del Santa Fe al compararlo con la competencia?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Un Vehículo Utilitario Deportivo (SUV) que refleja un espíritu independiente e individual
- Motor V6 de 2.7 litros, 185 caballos de fuerza, 24 válvulas, DOHC, con transmisión manual de 5 cambios o transmisión automática SHIFTRONIC® de 4 cambios
- Motor V6 con 3.3 litros, 242 caballos de fuerza, 24 válvulas y doble árbol de levas (DOHC) (SE y Limited)
- Transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios (en el V6 de 3.3 litros)
- Tracción a 2 o 4 ruedas con el sistema electrónico a demanda Borg Warner
- Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Distribución Electrónica de Fuerza de Freno (EBD), Control de Estabilidad Electrónica (ESC) y Sistema de Control de Tracción (TCS) - estándar
- Bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros, reposacabezas activos delanteros y bolsas de aire de cortina laterales en las tres filas de asientos
- Sistema de sonido AM/FM/CD/MP3/XM (10/06) con 6 parlantes y tres meses de servicio XM gratuito
- Asientos separados y abatibles al piso 50/50 disponibles
- Ventanas, seguros y retrovisores eléctricos
- Frenos de disco en las 4 ruedas
- Limpiaparabrisas intermitentes con 2 velocidades variables y limpiaparabrisas/lavador trasero intermitente
- Menor precio de venta al detalle
- Cobertura de garantía más prolongada

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber quiénes son los competidores en el mercado.

EJERCICIOS

Descubrimiento – Llene los espacios en blanco

Para el Santa Fe, complete las características para las siguientes categorías.

	Delanteras	Laterales	Traseras	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Apariencia				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

Práctica de características/ventajas/beneficios: Representación de papeles

Practique vincular las ventajas y los beneficios con la característica. Siga este formato.

Ejemplo:

“Usted mencionó anteriormente que (la tracción era una de sus mayores inquietudes). Bien, el Hyundai (Santa Fe Limited) está disponible con (manejo de torsión interactivo y electrónico de la tracción en las cuatro ruedas). Le (suministra potencia constante a las 4 ruedas) y eso (ayuda a mejorar la tracción – especialmente en superficies resbalosas, lo cual hace que la conducción del Santa Fe sea más segura).”

Ahora, personalice una presentación a un cliente que esté interesado en el rendimiento

“Usted mencionó anteriormente que _____. Bien, el Hyundai _____ tiene _____. Estas _____ y eso _____.”

Ejercicio al caminar alrededor del vehículo

Enumere seis puntos que se cubren durante la demostración alrededor de un Santa Fe:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

HOJA DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN DE LA PRUEBA DE CONDUCCIÓN

Este es un formulario de evaluación general para el vehículo. Use un formulario nuevo con cada vehículo que evalúe. A veces puede usar el sistema de calificación de 1 a 5: donde 5 es el mejor puntaje y 1 es la calificación menos favorable.

Vehículo (Año/Modelo/Acabado)	Fecha
1. Primero, haga una inspección del vehículo. Busque rayas, hendiduras o suciedad excesiva. Abra y cierre las puertas, el portaequipajes y el capó. Revise el nivel del aceite.	
• ¿Cuál es su primera impresión de este vehículo?	(1 2 3 4 5)
• ¿Qué impresión recibe del sonido al cerrar las puertas? (Algunas puertas traquetean al cerrarlas con el vidrio de la ventana abajo)	(1 2 3 4 5)
2. Siéntese en el asiento del conductor y ajuste el asiento de posiciones múltiples y la dirección para que conduzca con comodidad.	
• ¿Encuentra una posición cómoda? ¿El vehículo tiene pedales de pie ajustables? Si los tiene, ajústelos.	(1 2 3 4 5)
• ¿Son fáciles de usar los controles del asiento?	(1 2 3 4 5)
3. Ajuste los retrovisores interiores y exteriores.	
• ¿Son fáciles de usar/entender los controles?	(1 2 3 4 5)
4. Use el Sistema de Memoria Integrado (IMS) (si viene equipado) para conservar las configuraciones de su asiento y del espejo. Ajuste los asientos y espejos de nuevo y luego use IMS para volver a sus ajustes predeterminados. ¿Funcionó correctamente? Si no, hágalo de nuevo. ¿Ha sido fácil, o confundiría al cliente?	(1 2 3 4 5)
5. Abroche los cinturones de seguridad y ajuste la altura de la correa del hombro.	
6. Arranque el motor. Revise todos los medidores.	
• ¿Son fáciles de ver e interpretar los medidores/instrumentos? Localice los indicadores luminosos correspondientes a TPMS, ESC y 4WD (si viene equipado). Localice los botones de ESC y 4WD en el tablero.	(1 2 3 4 5)
7. Ajuste la calefacción, la ventilación, el aire acondicionado (HVAC) y programe una emisora. Toque un DVD (si viene equipado). Use el enchufe auxiliar de MP3 o un iPod para tocar música.	
• ¿Son intuitivos los controles, se entienden y funcionan con facilidad?	(1 2 3 4 5)
8. Revise las luces (bajas y altas), prenda las direccionales, el limpiaparabrisas (si viene equipado – limpiaparabrisas trasero) y lavador.	
• ¿Se encontraron y funcionan con facilidad esos controles?	(1 2 3 4 5)
Empiece la experiencia de conducción.	
9. ¿Es fácil de usar y suave el control de la transmisión/embrague?	(1 2 3 4 5)
10. Revise la aceleración y el frenado bajo situaciones de conducción NORMALES.	
• ¿Cuáles son sus impresiones con respecto a la aceleración y el frenado de este tipo de vehículo?	(1 2 3 4 5)
11. Active el sistema 4WD (si viene equipado). ¿Siente diferente al vehículo cuando está manejando?	
12. Haga una serie de giros hacia la izquierda y hacia la derecha.	
• ¿Cómo se siente el volante? ¿Liviano, rápido, sensible?	(1 2 3 4 5)
• ¿Con las ventanas arriba, ¿cuán silencioso es el compartimento de pasajeros?	(1 2 3 4 5)
• ¿Hubo mucho ruido de la carretera?	(1 2 3 4 5)
De regreso en el concesionario	
13. Use el control remoto del vehículo para bloquear y desbloquear las puertas y para abrir la cajuela, las puertas eléctricas deslizables y el portón levadizo (si viene equipado)..	
14. Doble los asientos de la segunda y tercera fila (si viene equipado). ¿Llega a hacerlo de modo intuitivo o se requiere un poco de práctica?	(1 2 3 4 5)
15. Localice los anclajes bajos y los amarres del asiento infantil e instale el asiento, si está disponible. ¿Es fácil hacerlo?	(1 2 3 4 5)
16. Al regresar al concesionario, haga preguntas sobre cualquier elemento del vehículo que no haya entendido..	
17. Haga una lista de sus impresiones favorables. Le serán útiles al hablar con los clientes en el futuro.	

EDICIÓN DEL GERENTE: Santa Fe



13. GENERALIDADES DEL ENTOURAGE

Esta sección proporciona generalidades del Entourage.

- Por qué:** Para que los Consultores de Ventas se familiaricen más con el Entourage 2007 y sus atributos importantes:
- Seguridad: con seis bolsas de aire estándar, incluyendo bolsas de aire de cortina laterales en las tres filas de asientos, reposacabezas activos delanteros y Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Sistema de Control de Tracción (TCS) y con Control de Estabilidad Electrónica (ESC) , el Entourage ha alcanzado la calificación más alta de la clase minivan en las pruebas de colisión del Instituto de Prevención para Seguridad en Autopistas (IIHS).
 - Interior espacioso: El Entourage ofrece una magnífica amplitud para los pasajeros y el espacio de carga.
 - Rendimiento impresionante: El desplazamiento suave y cómodo combinado con un manejo sensible hacen que la conducción del Entourage sea una dicha en cualquier situación.
 - Opción inteligente: La larga lista de características de comodidad, conveniencia y aspectos de seguridad del Santa Fe, combinados con la seguridad de America's Best Warranty™, lo convierten en un valor de significado inequívoco.

Qué: Pídeles a sus Consultores de Ventas que examinen y completen los siguientes cuatro módulos Elantra, ya sea de manera individual o en grupo. Discuta las respuestas con ellos hasta que esté satisfecho con sus respuestas.

Luego, pídeles a todos que completen la página EJERCICIO en la parte posterior de esta sección.

Después de terminar los ejercicios, examine las respuestas junto con ellos o, si lo hace en grupo, dirija un debate de las respuestas.

Duración: Tiempo estimado: 20—30 minutos

Materiales necesarios: Fotocopia de la hoja de ejercicio de la página 5 de este Módulo; cerciórese de tener dos copias de esa página para cada participante y tener acceso a:

- El Libro de Referencia 2007
- La Guía de Bolsillo 2007
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com.
- Manual del Propietario del Entourage
- Folletos del Entourage para el consumidor

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #1 de 5 minutos: Lo fundamental del Entourage

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Qué tan buenas son las ventas del Entourage en su concesionario?
- ¿Cómo se compara con los demás vehículos Hyundai en cuanto a ventas?
- ¿Quiénes son los compradores típicos?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Entourage?
- ¿Cuáles otros minivans han considerado comprar?

Si no se debate, revise estos puntos

- El Entourage ingresó al mercado con un complemento completo de todos los estándares de comodidad y conveniencia preferidos por los compradores de este segmento.
- Con seis bolsas de aire estándar, incluyendo bolsas de aire de cortina laterales en las tres filas de asientos, reposacabezas activos delanteros y el Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Sistema de Control de Tracción (TCS) y con Control de Estabilidad Electrónica (ESC), el Entourage ha alcanzado la calificación más alta de la clase minivan en las pruebas de colisión del Instituto de Prevención para Seguridad en Autopistas (IIHS).
- Entourage, con el V6 de 3.8 litros con 250 caballos de fuerza, proporciona una fuerte aceleración y velocidad de crucero de fácil alcance, aun si remolca hasta 3.500 libras (más de 1500 kg).
- Entourage atrae a una nueva clase de comprador de minivan: la gente que necesita las comodidades y utilidades de una minivan pero que no se conforman con un desempeño o manejo mediocre.

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben entender por qué los clientes andan en busca de un Entourage.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #2 de 5 minutos: Niveles de acabado del Entourage

PREGUNTAR:

(Haga que presenten lo que sepan.)

- ¿Cuáles son los niveles de acabado disponibles en el Entourage 2007?

Cerciórese de cubrir estos puntos

Para el Entourage GLS, todo lo siguiente es estándar:

- MPI-DOHC V6 de 3.8 litros
- Transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios
- Frenos de disco en las 4 ruedas
- Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS) y Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS)
- Bolsas de aire delanteras avanzadas, bolsas de aire laterales montadas en los asientos delanteros y bolsas de aire de cortina laterales en las tres filas de asientos montadas en el techo.
- Retenciones para la cabeza que se activan en el frente
- Rines de acero de 16 pulgadas
- Rieles laterales en la parrilla del techo
- Dos espejos retrovisores laterales eléctricos en color de la carrocería
- Molduras laterales con inserción cromada
- Sistema de monitoreo de presión de la llanta
- Manijas exteriores y moldura de placa trasera en color de la carrocería
- Asientos de tela de primera calidad
- Volante inclinable
- Control de crucero
- Entrada sin llave para situaciones de pánico
- Dos espejos
- Sistema de sonido AM/FM/CD
- Sistema manual de control de calefacción de tres áreas
- Descongelador de limpiaparabrisas delantero

Para el Entourage SE, incorpore todo lo siguiente:

- Rines de 17 pulgadas en aleación de aluminio

- Espejos retrovisores térmicos en color de la carrocería
- Moldura cromada para la placa trasera en color de la carrocería
- Manijas exteriores cromadas en las puertas
- Puertas corredizas electrónicas a ambos lados
- Vidrios con control solar
- Asiento eléctrico del conductor
- Timón y manija de cambio forrados en piel
- Luces antiniebla
- Controles de audio montados en el volante
- Manijas internas de las puertas con inserciones cromadas
- Detalles en imitación madera o imitación metal granulado
- Doble sistema delantero de calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC) completamente automatizado con sistema manual trasero
- Interruptor de cuarto de ventana trasera
- Brújula y computadora para viajes
- Faros automáticos
- Dos espejos iluminados
- Apoyabrazos frontal con ajuste de altura

Para el Entourage Limited, incorpore todo lo siguiente:

- Superficies de los asientos en piel
- Asientos delanteros con calefacción
- Grupo de instrumento electroluminiscente
- Retrovisor interior con atenuación automática
- HomeLink®
- Puerta trasera electrónica
- Placas protectoras de primera

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben conocer los niveles de acabado y el equipo básico de cada modelo.

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Módulo #3 de 5 minutos: Entourage y la competencia

PREGUNTAR:

- (Haga que presenten lo que sepan.)
- ¿Quiénes son los competidores clave en este mercado?

Cerciórese de cubrir estos competidores

Líderes de su clase

- Honda Odyssey
- Toyota Sienna
- Chrysler Town & Country

Competidores secundarios

- Dodge Caravan
- Nissan Quest
- Buick Terraza
- Kia Sedona

PREGUNTAR:

- (Haga que presenten lo que sepan.)
- ¿Cuáles son algunos de los puntos fuertes del Entourage al compararlo con la competencia?

Cerciórese de cubrir estos puntos

- Motor V6 de 3.8 litros con 250 caballos de fuerza
- Transmisión automática SHIFTRONIC®
- Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)
- Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Distribución de Fuerza de Freno Electrónica (EBD) y Auxiliar de Freno de Pánico
- Bolsas de aire de cortina lateral para todas las tres filas
- Retenciones para la cabeza que se activan en el frente
- Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)
- Puertas corredizas electrónicas a ambos lados
- Puerta trasera electrónica
- Sistema de control ambiental completamente automático
- Asientos separados y abatibles al piso 60/40 Hyundai Hideaway™
- Retrovisor electrocrómico con HomeLink® (estándar en Limited)
- Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma
- Descongelador de limpiaparabrisas
- Líder en su clase por interior y volumen de carga

Mejores prácticas

Los Consultores de Ventas deben saber quiénes son los competidores en el mercado.

EJERCICIOS

Descubrimiento—Llene los espacios en blanco

Para el Entourage, complete las características para las siguientes categorías.

	Delanteras	Laterales	Traseras	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Apariencia				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

Práctica de características/ventajas/beneficios: Representación de papeles

Practique vincular las ventajas y los beneficios con la característica. Siga este formato.

Ejemplo:

“Usted mencionó anteriormente que (la tracción era una de sus mayores inquietudes). Bueno, el Hyundai Entourage está equipado con las bolsas de aire delanteras avanzadas estándar, bolsas de aire contra impactos laterales, reposacabezas activos delanteros y bolsas de aire de cortina laterales en las tres filas de asientos, para proteger a todos sus pasajeros.”

Ahora, personalice una presentación a un cliente que esté interesado en el rendimiento

“Usted mencionó anteriormente que _____. Bien, el Hyundai _____ tiene _____. Estas _____ y eso _____.”

Ejercicio al caminar alrededor del vehículo

Enumere seis puntos que se cubren durante la demostración alrededor de un Entourage:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

HOJA DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN DE LA PRUEBA DE CONDUCCIÓN

Este es un formulario de evaluación general para el vehículo. Use un formulario nuevo con cada vehículo que evalúe. A veces puede usar el sistema de calificación de 1 a 5: donde 5 es el mejor puntaje y 1 es la calificación menos favorable.

Vehículo (Año/Modelo/Acabado)

Fecha

- | | |
|--|--|
| 1. Primero, haga una inspección del vehículo. Busque rayas, hendiduras o suciedad excesiva. Abra y cierre las puertas, el portaequipajes y el capó. Revise el nivel del aceite. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es su primera impresión de este vehículo? (1 2 3 4 5) • ¿Qué impresión recibe del sonido al cerrar las puertas? (1 2 3 4 5)
(Algunas puertas traquetean al cerrarlas con el vidrio de la ventana abajo) | |
| 2. Siéntese en el asiento del conductor y ajuste el asiento de posiciones múltiples y la dirección para que conduzca con comodidad. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Encuentra una posición cómoda? ¿El vehículo tiene pedales de pie ajustables? Si los tiene, ajústelos. (1 2 3 4 5) • ¿Son fáciles de usar los controles del asiento? (1 2 3 4 5) | |
| 3. Ajuste los retrovisores interiores y exteriores. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Son fáciles de usar/entender los controles? (1 2 3 4 5) | |
| 4. Use el Sistema de Memoria Integrado (IMS) (si viene equipado) para conservar las configuraciones de su asiento y del espejo. Ajuste los asientos y espejos de nuevo y luego use IMS para volver a sus ajustes predeterminados. ¿Funcionó correctamente? Si no, hágalo de nuevo. ¿Ha sido fácil, o confundiría al cliente? (1 2 3 4 5) | |
| 5. Abroche los cinturones de seguridad y ajuste la altura de la correa del hombro. | |
| 6. Arranque el motor. Revise todos los medidores. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Son fáciles de ver e interpretar los medidores/instrumentos? Localice los indicadores luminosos correspondientes a TPMS, ESC y 4WD (si viene equipado). Localice los botones de ESC y 4WD en el tablero. (1 2 3 4 5) | |
| 7. Ajuste la calefacción, la ventilación, el aire acondicionado (HVAC) y programe una emisora. Toque un DVD (si viene equipado). Use el enchufe auxiliar de MP3 o un iPod para tocar música. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Son intuitivos los controles, se entienden y funcionan con facilidad? (1 2 3 4 5) | |
| 8. Revise las luces (bajas y altas), prenda las direccionales, el limpiaparabrisas (si viene equipado – limpiaparabrisas trasero) y lavador. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se encontraron y funcionan con facilidad esos controles? (1 2 3 4 5) | |
| Empiece la experiencia de conducción. | |
| 9. ¿Es fácil de usar y suave el control de la transmisión/embrague? (1 2 3 4 5) | |
| 10. Revise la aceleración y el frenado bajo situaciones de conducción NORMALES. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son sus impresiones con respecto a la aceleración y el frenado de este tipo de vehículo? (1 2 3 4 5) | |
| 11. Active el sistema 4WD (si viene equipado). ¿Siente diferente al vehículo cuando está manejando? | |
| 12. Haga una serie de giros hacia la izquierda y hacia la derecha. | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se siente el volante? ¿Liviano, rápido, sensible? (1 2 3 4 5) • ¿Con las ventanas arriba, ¿cuán silencioso es el compartimento de pasajeros? (1 2 3 4 5) • ¿Hubo mucho ruido de la carretera? (1 2 3 4 5) | |
| De regreso en el concesionario | |
| 13. Use el control remoto del vehículo para bloquear y desbloquear las puertas y para abrir la cajuela, las puertas eléctricas deslizables y el portón levadizo (si viene equipado).. | |
| 14. Doble los asientos de la segunda y tercera fila (si viene equipado). ¿Llega a hacerlo de modo intuitivo o se requiere un poco de práctica? (1 2 3 4 5) | |
| 15. Localice los anclajes bajos y los amarres del asiento infantil e instale el asiento, si está disponible. ¿Es fácil hacerlo? (1 2 3 4 5) | |
| 16. Al regresar al concesionario, haga preguntas sobre cualquier elemento del vehículo que no haya entendido.. | |
| 17. Haga una lista de sus impresiones favorables. Le serán útiles al hablar con los clientes en el futuro. | |