

# 2009/2010

## **LIBRO DE REFERENCIA PARA EL GERENTE DE VENTAS/VENDEDOR**

15 Herramientas de orientación que le ayudarán a su cliente a comprender:

- Hyundai
- Su concesionario
- Productos Hyundai
- Y más. . .



Edición del Gerente del Libro de Referencia se encuentra disponible en el sitio de  
Capacitación en Ventas en línea, [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com) 04/09

© 2009 Hyundai Motor America

# ORIENTACIÓN DE VENTAS EN 15 PASOS

## Bienvenido a la Edición 2009/2010 del Gerente de Ventas/Vendedor del Libro de Referencia

Hyundai reconoce que ustedes enfrentan retos en cuanto a la capacitación y para mantener al personal de ventas informado, eficiente y eficaz. Por ello hemos creado esta guía de orientación de ventas de 15 pasos que provee un marco para aprender la información básica enfocada en el cliente.

Notará que cada módulo de orientación de ventas está diseñado de una manera eficiente en cuanto al tiempo. En otras palabras, puede lograr mucho en poco tiempo. Estos módulos se puede usar para aprender de manera individual o en grupos. Esto le ayudará a que usted mismo pueda dictar cada curso o a que su personal de ventas complete cada módulo individualmente. Esto ayuda particularmente en cuanto a los recién contratados y al personal de ventas con experiencia. Ambos grupos obtendrán información que les ayudará a mejorar sus presentaciones y responder las preguntas de los clientes.

El Libro de referencia para las ventas se divide en dos partes:

1. Hyundai y su concesionario
2. Los productos Hyundai 2009/2010

Después de completar cada módulo, sugerimos realizar una investigación visual y prueba de manejo de este modelo, y luego llenar la hoja de evaluación de la prueba de manejo correspondiente. Después de la prueba de manejo y completar la hoja de la prueba de manejo, pida que el gerente o vendedor presente este vehículo a otro gerente o vendedor con experiencia. Este proceso acelera la comprensión e indica como se presentará el vehículo al próximo cliente.

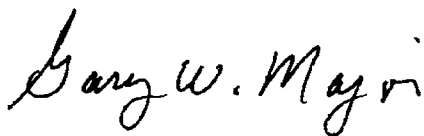
Otros recursos disponibles incluyen:

- Libro de Referencia de Productos 2009/2010—en línea
- Guía de Bolsillo 2009/2010—en línea
- Guías de Referencia Rápida de Producto de 2009/2010—en línea e impreso
- Juegos de demostración de nuevos modelos que se encuentran en el concesionario—impresos
- Carteles “Atrévase a Comparar”—en línea
- Capacitación de Ventas en Línea—incluye todos los módulos de entrenamiento de producto, videos, enlaces, pruebas y un Curso de orientación del sitio para capacitación. Estos pueden ser encontrados en el sitio [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com), en las secciones de Entrenamiento o Ventas.

Todos estos recursos proveen una referencia importante del producto, industria e información del cliente. Cada equipo de ventas debe familiarizarse con todas estas herramientas para tener éxito en 2009 y 2010.

Gracias por su tiempo.

**Buen aprendizaje y buenas ventas!**



Gary W. Major

Gerente, Capacitación de Ventas Nacional

# ÍNDICE

1. Conocimiento del concesionario .....	página 1
2. Lo fundamental del vendedor .....	página 3
3. Historia y conocimiento de Hyundai .....	página 6
4. Cobertura de la Garantía y comparación con la competencia .....	página 8
5. Compradores de Hyundai e Internet .....	página 12
6. Accent 2009 .....	página 16
7. Elantra Sedán 2009 .....	página 20
8. El nuevo Elantra Touring 2009 .....	página 24
9. Sonata 2009 .....	página 28
10. Azera 2009 .....	página 32
11. Genesis 2009 .....	página 36
12. 2010 Genesis Coupe .....	página 41
13. 2009 Tucson .....	página 47
14. 2009 Santa Fe .....	página 51
15. 2009 Veracruz .....	página 56
16. 2009 Entourage .....	página 61
Hoja de Trabajo para evaluación de la prueba de conducción .....	página 65

# 1. CONOCIMIENTO DEL CONCESIONARIO

## POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PERSONAL DEL CONCESIONARIO: TODO QUE LOS CONSULTORES DE VENTAS DEBEN SABER

Su meta es aprender acerca del concesionario para que pueda presentar esta información a sus clientes.

### 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.

RESPONDA A ESTAS PREGUNTAS	
¿Cuánto tiempo ha estado abierto este concesionario?	
¿Quién es el director del concesionario?	
¿Hace cuánto tiempo que él/ella es el/la propietario/a del concesionario?	
¿El o la propietaria es dueña de algún otro concesionario?	
¿Cuánto tiempo lleva trabajando él/ella en la industria automotriz?	
¿Cuáles son las horas laborales del concesionario?	
¿El horario del departamento de servicio es diferente que el de ventas?	
¿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?	

### Mejores prácticas

- Ser un experto en cuanto a su concesionario y comparta este mensaje con sus clientes.
- En una situación de ventas, las metas de ellos deben ser “venderse” a sí mismos 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).

### El propósito de los consultores de ventas

Sus objetivos deben ser:

- “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.

# 1. CONOCIMIENTO DEL CONCESIONARIO

## Departamentos de servicio y piezas

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.

RESPONDA A ESTAS PREGUNTAS	
¿Cómo se llega al Departamento de Servicio?	
¿Cómo se llega al Departamento de Piezas?	
¿Es su horario el mismo que el del departamento de ventas?	
¿A quién le envía un cliente en el Departamento de Servicio?	
Mencione los nombres de tres Asesores de Servicio:	
Mencione el nombre del Gerente de Servicio:	
¿Tiene algunas de las tarjetas de presentación de ellos?	
¿Tiene el Departamento de Servicio entrega nocturna?	
¿Sabe dónde está localizada la Cajera?	
¿Puede venir más temprano para servirle de “Anfitrión” a los clientes de servicio?	
¿Dónde queda la sala de espera de los clientes?	
¿Ofrecen refrescos en la sala de espera?	
¿Están limpios los baños para los clientes?	

### Mejores prácticas

Como Consultor de Ventas, usted es parte de un equipo. Asegurese 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.

### Otros recursos

Asegurese de que usted tiene conocimiento de todo aspecto de la vida cotidiana del concesionario:

- Las direcciones de llegada al concesionario desde varios puntos—al ofrecer direcciones, usted también debe indicarle al cliente dónde se encuentra el estacionamiento (lo cual puede ser algo confuso en algunos concesionarios).
- Horas laborales—para ventas y servicio
- Si tiene un taller de reparaciones o cualquier otro servicio especial
- Cualquier otra cosa de importancia que se relacione al concesionario y sus clientes

### Mejores prácticas

Usted debe ser “experto en el producto”—y además de eso, ser experto en el concesionario.

## 2. LO FUNDAMENTAL DEL VENDEDOR

### ENCUESTA DE CALIDAD INICIAL (IQS)—ÁREAS CLAVE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Algunos temas clave de satisfacción del cliente se han reiterado con todas las encuestas de IQS.

<b>ES IMPORTANTE QUE PUEDA EXPLICAR ESTOS PUNTOS EN SU PRESENTACIÓN Y EN EL MOMENTO DE LA ENTREGA</b>
Funcionamiento de luces externas, incluyendo faros, luces antiniebla y luces direccionales
Cómo usar los limpia y lavaparabrisas, tanto delanteros como traseros
Luces de cubierta y elevadas, luces para leer mapas y almacenamiento elevado
Funcionamiento de la calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC)
Como desempañar el parabrisas con el aire acondicionado manual y automático
Controles de radio AM/FM/XM/CD/reproductor de DVD, preselecciones, ecualizador y cambiador de varios discos
Cómo usar el iPod®/porta auxiliar
Controles de sonido y de cruce montados en el volante
HomeLink® (si viene equipado)
Sistema de Memoria Integrado (IMS) (si viene equipado)
Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)

### ¿Desea realizar ventas? Apele a las emociones de su cliente

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

- 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.

### La importancia de conducir un saludo efectivo

Durante el saludo, el cliente típico quiere:

- Ser atendido pronto 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”.

¿Qué se debe incluir en un saludo efectivo?

- 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.
- Asegúrese de hacer contacto visual.
- Deje que el cliente dicte el ritmo.
- Haga preguntas indefinidas para determinar el propósito de la visita al concesionario. ¿Por qué vinieron hoy día—para comprar un carro nuevo, usado, repuestos, etc.?
- Asegúrese 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.

## 2. LO FUNDAMENTAL DEL VENDEDOR

Si puede despertar las emociones de sus clientes, no solo les gustará el carro que usted está presentando, sino que lo desearán, lo necesitarán y se darán cuenta de que no pueden seguir sin él—y lo comprarán. Siga estos pasos:

- Sea sinceramente interesado en hacer lo mejor que pueda para su cliente. Una vez que estén a su lado, empezarán a sentirse bien y confiar en usted. Luego le dirán cuales son sus verdaderas necesidades. Así que siempre debe hacer el esfuerzo para ver el mundo con los ojos de sus clientes.
- Use su conocimiento del producto para ayudarles a sus clientes encontrar la mejor solución que le brinda su concesionario.
- La clave es tener disciplina y esperar una respuesta positiva de sus clientes. Si no lo hace, estará presentando algo que no les gusta—y se desaparecerán en seguida.
- El hecho de que usted es un vendedor despertará en sus clientes emociones negativas y éstos tenderán a oponerse. Los clientes se ubican emocionalmente a favor suyo o en su contra—así que deberá encontrar puntos en común, entablar una buena comunicación, y ponerlos de su lado.
- Las emociones tienen un disparador. Con él, usted puede dar en el blanco. Cada vez que usted genera una emoción positiva, está realizando otro disparo que lo acerca al cierre de la venta.

Ninguna habilidad que usted adquiera en ventas mejorará su poder de generar ganancias más que el aprender cómo despertar emociones en sus compradores de forma positiva para la venta.

Acuérdese: *Las emociones positivas incentivan las ventas y las negativas las destruyen.*

## 2. LO FUNDAMENTAL DEL VENDEDOR

### 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, mejorando mi competencia y mi conocimiento de Internet. Continuaré examinándome durante el año. ¡Me volveré más efectivo 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 lo negativo del rechazo.** Un es profesional, el otro 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.

### Otros recursos

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 2009
- Guía de Bolsillo 2009
- Manuales del Propietario de cada modelo
- Guía de referencia rápida de cada modelo
- Carteles Atrévase a comparar
- Folletos del consumidor
- Folleto de Garantía (en el Depto. de Servicio)
- Lista de comprobación de la entrega de valor/Paquete de Entrega
- Boletines informativos The Sales Edge
- Folleto de asistencia en la carretera
- Materiales de punto de venta
- Sitio de Capacitación en Ventas en línea en [www.hyundaiusa.com](http://www.hyundaiusa.com) ([www.hyundaidealer.com](http://www.hyundaidealer.com), el cual también contiene enlaces a sitios del consumidor y de los fabricantes)
- Resoluciones para el profesional en ventas

### Mejores prácticas

Para crear conciencia del producto Hyundai, entre en cada vehículo, localice los controles, ajuste el asiento, programa la radio, use el sistema de calefacción/aire acondicionado, etc. Tome tiempo para conocer 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.



### 3. HISTORIA Y CONOCIMIENTO DE HYUNDAI

LA HISTORIA DE HYUNDAI—PARA MUCHOS CLIENTES, HYUNDAI SIGUE SIENDO UN NOMBRE “NUEVO” EN LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ.

DEBE APRENDER ESTA INFORMACION
Hyundai fue fundada en 1947 por Chung Ju-Yung.
Hyundai es el automóvil número uno en ventas de 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 quinto productor de automóviles más grande del mundo, seguido por Honda, Nissan, Peugeot, Chrysler y Fiat.
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 el Sonata 2006, y el Santa Fe 2008.

#### Hyundai—Inversión en el futuro

- 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

#### Hyundai en los EE.UU.

Pocas personas tienen conocimiento de la inversión de Hyundai en los Estados Unidos:

- 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 central: Aurora, Illinois
- Región de California: Fountain Valley, California
- Región sur: Austell, Georgia
- Región oriental: Jamesburg, New Jersey
- Región sureña central: Dallas, Texas
- Región occidental: Fountain Valley, California

## 3. HISTORIA Y CONOCIMIENTO DE HYUNDAI

### 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 otro hecho excelente para comunicárselo a los clientes.

- Hay casi 800 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; y Jamesburg, 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

### Esfuerzos ecológicos de Hyundai

Hyundai también está dedicado a la conservación del medio ambiente. Éstos son algunos de los programas que actualmente apoyamos tanto como nuestros objetivos para el futuro:

- Hyundai tiene planes para liderar todas las marcas de automóviles en los Estados Unidos en cuanto al consumo de combustible, alcanzando un promedio de 35 millas por galón hacia 2015, cinco años antes de la fecha límite establecida por la Administración Nacional para la Seguridad de Tránsito (NHTSA), impulsada por la estrategia mundial del producto Hyundai, Blue Drive.
- Hyundai comenzará con la fabricación de una edición completamente híbrida de automóviles eléctricos y a gasolina de los Sonata de próxima generación para el mercado estadounidense, en 2010. Este Sonata utilizará un sistema de manejo híbrido paralelo y tecnología de batería polímero de litio —dejando atrás las aplicaciones competitivas de hidruro metálico de níquel y las aplicaciones de ion de litio planeadas, presentes en el mercado.
- A corto plazo, las ediciones del “Blue” High Mileage de Accent y Elantra se unirán a la familia de Hyundai Blue Drive en 2009.
- Un vehículo totalmente nuevo, mostrado en formato concepto con un motor de 2.0 litros Theta turbocargado GDI de cuatro cilindros, tiene luz verde en el mercado estadounidense. En el futuro, se instalará este motor en varios modelos de Hyundai.
- A largo plazo, la familia Hyundai Blue Drive incluirá vehículos híbridos “enchufables” (PHEV) y vehículos eléctricos de células de combustible (FCEV).
- En 2008, Hyundai lanzó el “Genesis Forest Project”, que reducirá 93.170 toneladas métricas de dióxido de carbono a través de la conservación y reforestación permanente de más de 3.000 acres de selva tropical usando la metodología de Carbón Social<sup>a</sup>. Hyundai está disminuyendo las emisiones de carbono de cada nuevo Genesis 2009 vendido durante su primer año en la carretera, apoyando la reforestación de Brasil.
- Hyundai formó su primer equipo de trabajo de células de combustible en 2000 y, para octubre del mismo año, dio a conocer el Santa Fe FCEV, su primer prototipo de vehículo de célula de combustible. Hyundai ha sido un miembro activo de la California Fuel Cell Partnership (Asociación de Células de Combustible de California - CaFCP) en Sacramento, California durante cinco años.
- En agosto 2008 Hyundai celebró la conclusión exitosa de un viaje de 13 días a través del país la cual fue la primera prueba significativa en los Estados Unidos de la tecnología de celdas de combustible registrada por la compañía. Dos vehículos Tucson eléctricos de células de combustible (FCEVs) propulsados por las células de combustible desarrolladas por Hyundai completaron el viaje de casi 4.300 millas.

### Hope on Wheels (Esperanza sobre ruedas)

Desde 1998, los concesionarios de Hyundai en todo el país, junto al Hyundai Motor America, han estado ayudando a los niños en su lucha contra el cáncer. El apoyo empezó en 1998 con los esfuerzos de los concesionarios Hyundai en Boston y sus donaciones para The Jimmy Fund del Instituto Dana-Farber.

En 2004 Hyundai estableció el tour “Hope On Wheels” para el beneficio de instituciones de cáncer pediátrico a través de los Estados Unidos.

- Hope On Wheels es un Hyundai Santa Fe que viaja por todo el país recolectando las huellas de niños que están luchando contra el cáncer pediátrico —y le ganan. En cada parada los niños del lugar añaden sus coloridas huellas a cientos de huellas pintadas en el automóvil, celebrando los hitos logrados en su tratamiento contra el cáncer. Los concesionarios Hyundai locales en cada ciudad también realizan una donación al hospital, destinada a investigaciones para el cáncer pediátrico, crean conciencia y recolectan fondos destinados para la investigación del cáncer pediátrico.
- En 2005, Hyundai se asoció con la fundación CureSearch National Childhood Cancer Foundation para ayudar a continuar a crear conciencia y recolectan fondos que tanto se necesitan para esta causa tan importante.
- Desde sus comienzos en 2004, “Hyundai Hope on Wheels” ha donado más de \$10 millones a instituciones en todo el país para ayudar a los niños en su lucha contra el cáncer.
- El Comité Consultivo Médico do Hope on Wheels es compuesto por líderes de investigación del cáncer, incluyendo a Dr. Leonard Sender, Dr. David Poplack y Dr. Dan Wechsler, quienes brindaron orientación esencial en el desarrollo del programa Hope on Wheels.

## 4. COBERTURA DE LA GARANTÍA Y COMPARACIÓN CON LA COMPETENCIA

### Garantía Limitada para Vehículos Nuevos, Garantía de Protección del Tren Motriz

RESPONDA A ESTAS PREGUNTAS	
¿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?	

Recuerde 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, 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.

Usted debe comprender que Hyundai Advantage™ es una importante característica de los productos Hyundai que lo debe hacer sentir orgulloso.

### 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

RESPONDA A ESTAS PREGUNTAS	
¿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?	

Recuerde estos puntos:

- El servicio de asistencia en la carretera cubre al propietario original por 10 años/100.000 millas y a los propietarios subsiguientes por 5 años/60.000 millas.
- 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.

## 4. COBERTURA DE LA GARANTÍA Y COMPARACIÓN CON LA COMPETENCIA

### Programa Assurance Fulfillment de Hyundai

El 2 de enero del 2009 fue un gran placer para Hyundai Motor America el convertirse en el primer fabricante de automóviles que introdujo un producto nuevo y revolucionario que no solo ayudará a atraer más clientes a su concesionario, sino también mejorará la opinión sobre la marca Y les ayudará a los clientes. Puede sonar demasiado bien para que fuera verdad, pero lo es. Es Hyundai Assurance.

Hace una década Hyundai introdujo por primera vez la garantía America's Best Warranty para mostrar la confianza que tenemos en nuestros vehículos. Hoy, a parte de nuestra garantía, ofrecemos Hyundai Assurance, para mostrarles la confianza que tenemos en nuestros clientes.

#### Generalidades

Hyundai Assurance es el primer y el único programa de devolución de vehículos ofrecido por un fabricante automotriz. Les permite a los clientes devolver el vehículo en caso de ciertas circunstancias que cambian la vida.

#### Detalles del programa

- Disponible para todos vehículos Hyundai nuevos.
- Disponible para todos sin importar su edad, salud, historial de empleo o monto financiado.
- 12 meses gratuitos con cada préstamo o alquiler de nuevo vehículo Hyundai.
- Cubre hasta \$7500 en patrimonio neto negativo.
- Cobertura en caso de: desempleo involuntario, discapacidad física, pérdida de la licencia de conducir por motivos médicos, traslado internacional del puesto de trabajo, bancarrota personal de un autónomo, muerte accidental.

#### Información adicional

Para más información, vaya a la página Hyundai Assurance Fulfillment, <https://hyundai.walkawayusa.com> para inscribirse y acceder a la capacitación y aprender más acerca de este programa nuevo y excitante que atraerá más clientes y ayudará a cerrar ventas. Todo personal debe revisar el material de capacitación sobre Hyundai Assurance.

- 1) Haga clic en "Register account" en la página de inicio.
- 2) Ingrese su código de concesionario Hyundai, el código ZIP del concesionario y la contraseña "ThinkAboutIt"
- 3) Compruebe que el nombre y la dirección del concesionario que le devuelve el sistema son los de su concesionario.
- 4) Ingrese su información de contacto y contraseña única para crear su propia cuenta de usuario.
- 5) Una vez completada su inscripción, regresará a la página principal dónde puede iniciar la sesión usando su nombre de usuario y contraseña nuevos.
- 6) En el Centro de Recursos, el mismo que se encuentra en la parte izquierda de la barra de navegación encontrará una presentación sobre la capacitación y otro material de apoyo.

Nota: Este programa es financiado en su totalidad por HMA. Las principales responsabilidades del concesionario conllevan la inscripción de cada cliente minorista durante la entrega y el compromiso de comprar el vehículo en caso de un reclamo (el valor promedio del avalúo del concesionario y tres avalúos basados en las guías independientes de vehículos).

## 4. COBERTURA DE LA GARANTÍA Y COMPARACIÓN CON LA COMPETENCIA

### Plan de protección de Hyundai (Hyundai Protection Plan - HPP)

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

- 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 flota) 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.

## 4. COBERTURA DE LA GARANTÍA Y COMPARACIÓN CON LA COMPETENCIA

### Garantías de los competidores

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

	<b>10 AÑOS/100,000 MILLAS GARANTÍA DEL TREN MO- TRIZ</b>	<b>5 AÑOS/60,000 MI- LLAS DE PARACHOQUE A PARACHOQUE</b>	<b>5-AÑOS/MILLAJE ILIMITADO ASISTENCIA EN LA CARRETERA</b>
Modelos Hyundai 2009	Sí	Sí	Sí
<b>Competidores clave</b>			
Toyota	NO—5 años/60,000 millas <sup>1</sup>	NO—3 años/36,000 millas	NO—No Disponible
Honda	NO—5 años/60,000 millas <sup>2</sup>	NO—3 años/36,000 millas	NO—No Disponible
Nissan	NO—5 años/60,000 millas	NO—3 años/36,000 millas	NO—3 años/36,000 millas
Mazda	NO—5 años/60,000 millas	NO—3 años/36,000 millas	NO—3 años/36,000 millas
MINI	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas
Mitsubishi	NO—10 años/100,000 millas	NO—5 años/60,000 millas	SÍ—5 años/Millaje ilimitado
Isuzu	NO—7 años/75,000 millas	NO—3 años/50,000 millas	NO—7 años/75,000 millas
Subaru	NO—5 años/60,000 millas	NO—3 años/36,000 millas	NO—3 años/36,000 millas
Suzuki	NO—7 años/100,000 millas	NO—3 años/36,000 millas	NO—3 años/36,000 millas
Volkswagen	NO—5 años/60,000 millas	NO—3 años/36,000 millas	NO—3 años/36,000 millas
Kia	SÍ—10 años/100,000 millas	SÍ—5 años/60,000 millas	NO—5 años/60,000 millas
<b>Marcas Nacionales</b>			
Chevrolet, Buick, GMC, Pontiac, Saturn	NO—5 años/100,000 millas <sup>1</sup>	NO—3 años/36,000 millas	NO—5 años/100,000 millas
Chrysler, Dodge, Jeep	SÍ—Perpetuo <sup>1</sup>	NO—3 años/36,000 millas	NO—3 años/36,000 millas
Ford, Mercury	NO—5 años/60,000 millas <sup>1</sup>	NO—3 años/36,000 millas	NO—5 años/60,000 millas
<b>Marcas de Primera</b>			
Acura	NO—6 años/70,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas
Audi	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/Millaje ilimitado
BMW	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/Millaje ilimitado
Cadillac	NO—5 años/100,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	NO—5 años/100,000 millas
HUMMER	NO—5 años/100,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	NO—5 años/100,000 millas
Infiniti	NO—6 años/70,000 millas	NO—4 años/60,000 millas	NO—4 años/60,000 millas
Jaguar	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas
Land Rover	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas
Lexus	NO—6 años/70,000 millas <sup>1</sup>	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/Millaje ilimitado
Lincoln	NO—6 años/70,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	NO—6 años/70,000 millas
Mercedes-Benz	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	SÍ—Perpetuo
Porsche	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas
Saab	NO—5 años/100,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	NO—5 años/100,000 millas
Volvo	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/50,000 millas	NO—4 años/Millaje ilimitado

<sup>1</sup> Vehículos híbridos vienen con una garantía de 8 años/100,000 millas para la batería y los componentes del sistema híbrido

<sup>2</sup> Vehículos híbridos Honda vienen con una garantía de 8 años/80,000 millas o una garantía de batería de 10 años/150,000 millas (CA, CT, MA, ME, NY y VT).

## 5. COMPRADORES DE HYUNDAI E INTERNET

### ¿Quiénes son los compradores de Hyundai?

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.
- Gracias a Genesis: Los conductores quienes desean lujo de élite combinado con el valor de un Hyundai
- Prácticamente todo el mundo es un cliente potencial Hyundai.

#### Mejores prácticas

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

### ¿Por qué se siente la gente atraída al Hyundai?

- 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. Asegurese de enfocarse en la garantía durante la presentación, y destaque el valor y el precio superiores.

### Vocabulario 101

La industria automotriz tiene su propio vocabulario y gracias a Internet, más y más clientes conocen el “léxico” utilizado. Por consiguiente, usted debe familiarizarse con la terminología cotidiana que encuentra en el medio y entender su significado. Consulte el **Diccionario Automotor Gráfico** que se encuentra en [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com) para definir estos términos:

- Apoyacabezas activo
- Sistema de frenos antibloqueo (ABS)
- Sistema de control de tracción (TCS)
- Programa de estabilidad electrónica (ESC)

#### Mejores prácticas

Es esencial que usted hable con fluidez el “lenguaje automotriz” para desempeñar sus funciones con efectividad.



## 5. COMPRADORES DE HYUNDAI E INTERNET

### Compradores de Hyundai e Internet

Tenga en cuenta los datos siguiente, recopilados por J.D. Power and Associates sobre los compradores en Internet.

- El 87% de todos los compradores de automóviles por Internet visitan por lo menos un sitio Web de un fabricante de automotores mientras realizan la búsqueda de un nuevo vehículo.
- El 47% de los compradores de automóviles nuevos utilizan Internet durante el proceso de compra y visitan un sitio independiente, mientras que el 46% visita primero el sitio de un fabricante. Esto representa un cambio considerable desde 2003, cuando el 62% de los compradores de un vehículo nuevo por Internet visitaban primero un sitio Web independiente, en tanto que solo el 36% visitaba en primer lugar el sitio Web de un fabricante de automóviles.
- Esta tendencia no se limita al inicio del proceso de compra. Los compradores confían en los sitios de los fabricantes durante todo el ciclo de compra, mucho más que antes.
- La mejora continua de la funcionalidad y los contenidos de los sitios Web de los fabricantes han contribuido a aumentar la confianza del consumidor durante el proceso de compra. En otras palabras, cada vez más consumidores dan inicio a su compra a través de [www.HyundaiUSA.com](http://www.HyundaiUSA.com).
- El estudio de J.D. Power and Associates demostró que cuanto más útil sea el sitio Web de un fabricante, más clientes conducirá a las concesionarias. Ofrecer una experiencia de compra en línea satisfactoria a más clientes ha convertido a los sitios Web de los fabricantes en un destino clave para aquellos compradores que buscan vehículos nuevos.
- Cuando usted recibe a un cliente derivado por Internet, debe responderle oportunamente. De lo contrario, el cliente se dirigirá a otro concesionario de Hyundai en la región.
- El estudio revela que los compradores en línea que visitan el sitio de una marca son más propensos a comprar esa marca que los que no visitan el sitio del fabricante. En otras palabras, los clientes derivados de Internet son probables compradores.

#### ¿Está usted preparado para estos clientes de Internet?

Tenga en cuenta que estos clientes cuentan con mucha información y suelen estar bien preparados. En consecuencia, debe estar preparado para demostrar que es un verdadero experto en el producto

Dónde encontrar información automotriz al consumidor en Internet:

- [www.hyundaiusa.com](http://www.hyundaiusa.com)
- [autobytel.com](http://autobytel.com), [kbb.com](http://kbb.com), [edmunds.com](http://edmunds.com)
- [www.hyundaidealer.com](http://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 de la industria automotriz: AutoSite, AutoWeb, Auto-By-Tel, AutoVantage, etc.
  - Enlaces a otros sitios de Hyundai: Hyundai Motor America, Hyundai News, etc.



## 5. COMPRADORES DE HYUNDAI E INTERNET

### Mejores Prácticas en Internet

Hace poco, el concesionario que respondía de manera más rápida obtenía al cliente. Ya no es así. Hoy en día los compradores a través de Internet son mejor informados y equipados, así que si todo que usted hace es contestar emails con las cotizaciones, realmente no está en el negocio de ventas por Internet.

#### Considere lo siguiente

- Actuar rápido no garantiza el negocio; pero si *no* actúa de manera rápida lo perderá.
- El precio no es el factor decisivo.
- ¿Qué es lo que se necesita?

#### Sea un proveedor de servicios y no un negocio determinado por el precio

- Ofrezca una respuesta puntual y personalizada.
- Proporcione un proceso de ventas optimizado.
- Entregue lo que prometió.
- Elimine las sorpresas.

#### Déle más control al cliente

- Proporcione la información completa, honesta acerca de los precios:
  - Incluya elementos tales como el transporte, publicidad, ganancias, descuentos, etc.
- Entregue lo que ha sido prometido para evitar sorpresas:
  - Proceso: rápido y eficiente
  - Producto: el modelo y acabado apropiados
  - Precio: el mejor precio que se puede ofrecer
  - Avísele al cliente acerca del financiamiento y seguros y las ofertas disponibles tales como el seguro de desgravamen, garantías extendidas, etc.
  - Avísele al cliente acerca de los documentos que necesitará para comprar el vehículo, como por ejemplo la licencia de conducir, evidencia de empleo, formularios W2s, etc.
- Haga seguimiento de cada contacto.

¿Qué tan pronto quiere el cliente comprar el vehículo a través de Internet?

- Usted no lo sabrá hasta que lo averigüe y determine, por email o por teléfono.

¿Qué es lo *más* importante actualmente que los clientes que compran por Internet esperan de su concesionario?

- Servicio al cliente

#### Las claves para lograr éxito con los clientes a través de Internet

- Tener un proceso claro que facilite las cosas para los clientes.
- Tener una filosofía apropiada en cuanto a las ventas por Internet.
- Tener un esquema claro en cuanto al proceso de ventas por Internet.
- Llegar a un acuerdo sobre las expectativas de los clientes en cuanto al concesionario.
- Entender las diferentes expectativas de los clientes en cuanto al tiempo.
- Comunicación: con el cliente y dentro del concesionario
- Manejo de los contactos y el sistema de seguimiento: personal o dentro del concesionario
- Distintos planes par el manejo de entregas: Internet, flota, ventas y leasing
- Procedimiento de seguimiento: sin importar si el cliente compra el vehículo o no

#### Revisión de Internet

Internet es la herramienta de búsqueda predilecta de los clientes informados en la actualidad. Por lo tanto, para estar preparados, usted debe saber a dónde ir para encontrar la información que busca. No espere hasta que sea demasiado tarde. Durante los momentos de menos trabajo, siéntese frente a la computadora e investigue acerca de los modelos de Hyundai, visite los módulos de visita guiada de la Capacitación en línea de Ventas, consulte los productos de la competencia y lea las críticas de los sitios independientes. De esta forma, estará preparado para el próximo cliente derivado por Internet—o cuando alguien entre al concesionario.

## 5. COMPRADORES DE HYUNDAI E INTERNET

### CARACTERÍSTICAS COMPARTIDAS

Todos los vehículos Hyundai comparten las siguientes características:

CARACTERÍSTICAS	FUNCIÓN
Doble bolsa de aire frontal y bolsas de aire frontales para impacto lateral*	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 autoajustables 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.
XM® Satellite Radio	Periodo de prueba gratuito de tres meses o un año con el Paquete de Tecnología para el Genesis.
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.

## 6. ACCENT 2009

### UNA COMBINACIÓN SIN PRECEDENTES DE ECONOMÍA, SEGURIDAD, ESPACIO, VALOR Y GARANTÍA

**Ejercicio:** Después de terminar este módulo, haga una presentación para el gerente de ventas u otro agente de ventas para demostrar que usted está familiarizado con el material y que conoce bien el vehículo.

Luego, complete la página de ejercicio en la parte posterior de esta sección.

#### Atributos importantes del Accent 2009

- **Accesible:** El vehículo de precio más bajo en EE.UU. (desde diciembre de 2008)
- **Económico:** Ajustado nuevamente para un mejor kilometraje, ya que la economía de combustible mejora de 24 a 26 mpg en la ciudad y de 33 a 35 mpg en la carretera (con transmisión automática)
- **Bien construido:** Es fiable, duradero y está respaldado por America's Best Warranty™.
- **Salvo y seguro:** Seis bolsas de aire—bolsas de aire delanteras de 2 fases, bolsas de aire laterales y bolsas de aire de cortina lateral delantera y trasera

#### Fuentes de información para el Accent

- Libro de Referencia 2009/2010
- Guía de Bolsillo 2009/2010
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com).
- Manual del Propietario del Accent
- Guía de referencia rápida del Accent
- Folletos del Accent para el consumidor

#### Lo fundamental del Accent

- Sepa cual es el inventario del Accent y las políticas del concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Accent en su concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Accent en comparación con otros vehículos Hyundai.
- ¿Quiénes son los compradores típicos? ¿Quién compró un Accent en los últimos seis meses?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Accent?
- El Accent ofrece una combinación incomparable de valor, seguridad, estilo, economía y una lista excepcional de equipos estándar.

## 6. ACCENT 2009

### Diseños de carrocería y niveles de acabado del Accent

ACCENT GS SEDÁN DE 3 PUERTAS	ACCENT SE 3-PUERTAS (MODELO DEPORTIVO)	ACCENT GLS SEDÁN DE 4 PUERTAS
Motor DOHC I-4, CVVT, de 1.6 litros y transmisión mecánica de 5 cambios	Motor DOHC I-4, CVVT, de 1.6 litros y transmisión mecánica de 5 cambios	Motor DOHC I-4, CVVT, de 1.6 litros y transmisión mecánica de 5 cambios
Motor DOHC I-4, CVVT, de 1.6 litros y transmisión automática de 4 cambios	Motor DOHC I-4, CVVT, de 1.6 litros y transmisión automática de 4 cambios	Motor DOHC I-4, CVVT, de 1.6 litros y transmisión automática de 4 cambios
<b>Todo lo siguiente es estándar</b>	<b>Incorpora lo siguiente</b>	<b>Todo lo siguiente es estándar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuatro parlantes</li> <li>• Dirección asistida</li> <li>• Asiento del conductor con 6 ajustes</li> <li>• Apoyabrazos para el conductor</li> <li>• Espaldar trasero separado y abatible 60/40.</li> <li>• Ganchos traseros para ropa</li> <li>• Tacómetro</li> <li>• Apoyos de cabeza ajustables a todas las posiciones del asiento</li> <li>• Bolsas de aire delanteras de avanzada, bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros y bolsas de aire de cortina lateral montadas en el techo.</li> <li>• Limpiaparabrisas delantero con intermitencia variable</li> <li>• Luces de altura laterales</li> <li>• Rines de acero estilizados con tapas grandes</li> <li>• Llantas P175/70R14</li> <li>• Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)</li> <li>• Alerón trasero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido AM/FM/XM/CD/MP3 de 172 vatios con 6 parlantes</li> <li>• Enchufe de entrada de audio auxiliar</li> <li>• Aire acondicionado</li> <li>• Ventanas, seguros y retrovisores eléctricos</li> <li>• Volante inclinable</li> <li>• Volante y manija de cambios forrados en piel</li> <li>• Detalles metálicos en el interior</li> <li>• Espejos iluminados con tapa para el conductor y pasajeros</li> <li>• Bolsillo de almacenamiento en los espaldares de lo pasajero</li> <li>• Luces para mapas con portaanteojos</li> <li>• Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Distribución Electrónica de Fuerza de Freno (EBD)</li> <li>• Entrada a distancia sin llave con alarma y alerta de pánico</li> <li>• Lavador trasero</li> <li>• Luces antiniebla</li> <li>• Vidrio tintado</li> <li>• Espejos y manijas de las puertas del color de la carrocería</li> <li>• Rines de 16 pulgadas en aleación de aluminio</li> <li>• Llantas P205/45R16</li> <li>• Cambios deportivos B&amp;M Racing® (con transmisión mecánica)</li> <li>• Suspensión deportiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuatro parlantes</li> <li>• Aire acondicionado</li> <li>• Dirección asistida</li> <li>• Asiento del conductor con 6 ajustes</li> <li>• Apoyabrazos para el conductor</li> <li>• Apoyabrazos central en el asiento trasero con portavasos</li> <li>• Espaldar trasero separado y abatible 60/40.</li> <li>• Gancho trasero para ropa</li> <li>• Luces para mapas con portaanteojos</li> <li>• Espejos iluminados con tapa para el conductor y pasajeros</li> <li>• Tacómetro</li> <li>• Apoyos de cabeza ajustables a todas las posiciones del asiento</li> <li>• Bolsas de aire delanteras de avanzada, bolsas de aire montadas en los asientos delanteros para impactos laterales y bolsas de aire de cortina lateral montadas en el techo.</li> <li>• Limpiaparabrisas delantero con intermitencia variable</li> <li>• Vidrio tintado</li> <li>• Rines de acero estilizados con tapas grandes</li> <li>• Llantas P185/65R14</li> <li>• Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)</li> </ul>

## 6. ACCENT 2009

### Accent y la competencia

#### Competidores clave del Accent

Revise los últimos gráficos *Atrévase a comparar* en la página web:

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

#### Puntos fuertes del Accent

- Tres niveles de acabado y dos estilos de carrocería—los compradores pueden escoger lo que se ajusta mejor a su estilo de vida
- 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
- Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) (estándar en el SE, opcional en el GLS de 4 puertas )
- Asiento del conductor con ajustes múltiples y apoya-brazos plegable
- Asiento trasero separado y abatible 60/40.

#### ACCENT HA LIDERADO EL SEGMENTO DE CABALLOS DE FUERZA EN SU CLASE

	Hyundai Accent 2009 3 puertas/4 puertas	Chevrolet Aveo 2009 4 puertas/5 puertas	Kia Rio 2009 4 puertas/5 puertas	Toyota Yaris 2009 3 puertas/4 puertas	Honda Fit 2009 5 puertas	Nissan Versa 2009 4 puertas/5 puertas
Desplazamiento (lit.)	1.6	1.6	1.6	1.5	1.5	1.8
Caballaje (a RPM)	110 @ 6,000	106 @ 6,400	110 @ 6,000	106 @ 6,000	117 @ 6,600	122 @ 5,200
Torsión (lb.-pie.a RPM)	106 @ 4,500	106 @ 3,800	107 @ 4,500	103 @ 4,200	106 @ 4,800	127 @ 4,800
Cambios de la transmisión automática	4	4	4	4	5	4
Ahorro de combustible con la transmisión mecánica—Ciudad/Carretera (mpg)	27/33	27/34	27/32	29/36	27/33	26/31
Ahorro de combustible con la transmisión automática—Ciudad/Carretera (mpg)	26/35	25/34	25/35	29/35	28/35	24/32
Peso en vacío (lbs.)	2,365	2,568	2,365	2,293	2,489	2,693

## 6. ACCENT 2009

### EJERCICIO

#### Descubrimiento—llene los espacios en blanco

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

	Frente	Lado	Atrás	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

#### Ensayo de presentación

No se trata de qué tan bien usted puede *demostrar* una característica—lo que realmente importa es qué tan bien le *enseña* a su cliente cómo usar la característica. Trabajando en pares, demuestren cómo le enseñarían al cliente a usar estas funciones:

- Faros
- Limpiaparabrisas
- Programar una emisora de radio
- Programar el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado para desempañar el parabrisas

#### Ejercicio de presentación al mostrar el vehículo

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

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

## 7. ELANTRA SEDÁN 2009

### CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD ESTÁNDAR SIN PRECEDENTE, DISEÑO DE INTERIOR Y EXTERIOR EXPRESIVO JUNTO CON AMERICA'S BEST WARRANTY®.

**Ejercicio:** Después de terminar este módulo, haga una presentación para el gerente de ventas u otro agente de ventas para demostrar que ellos saben el material y que usted esté cómodo con el nivel de su familiaridad con el vehículo.

Luego, pídale a todos que completen la página de ejercicio en la parte posterior de esta sección.

#### Atributos importantes del Elantra 2009

- **Interior espacioso:** Mayor volumen interior (pasajeros y carga) en un sedán de su clase
- **Opción inteligente:** Todos los modelos Elantra tienen las características que son opcionales en los de la competencia o que la competencia no tiene
- **Salvo y seguro:** Bolsas de aire delanteras de 2 fases, bolsas de aire delanteras para impactos laterales, bolsas de aire delanteras y traseras laterales, retenciones para la cabeza que se activan en el frente, y además frenos de disco en las 4 ruedas, Sistema de Frenos Antibloqueo con Distribución Electrónica de Fuerza de Freno estándar

#### Fuentes de información para el Elantra

- Libro de Referencia 2009/2010
- Guía de Bolsillo 2009/2010
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com).
- Manual del Propietario del Elantra
- Guía de referencia rápida del Elantra
- Folletos del Elantra para el consumidor

#### Lo fundamental del Elantra

- Sepa cual es el inventario del Elantra y las políticas del concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Elantra en su concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Elantra en comparación con otros vehículos Hyundai.
- ¿Quiénes son los compradores típicos del Elantra? ¿Quién compró un Elantra en los últimos seis meses?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Elantra? • El Elantra es más grande que el Accent y más pequeño que el Sonata.
- Elantra tiene acogida entre los clientes que buscan un vehículo razonable que ofrezca un buen valor.
- Elantra tiene acogida entre los conductores que están sujetos a un presupuesto y que quieren un automóvil con bastantes características.

## 7. ELANTRA SEDÁN 2009

### Niveles de acabado del Elantra Sedán

ELANTRA GLS SEDÁN DE 4 PUERTAS	ELANTRA SE SEDÁN DE 4 PUERTAS
Motor DOHC I-4, CVT, de 2.0 litros y transmisión mecánica de 5 cambios	Motor DOHC I-4, CVT, de 2.0 litros y transmisión mecánica de 5 cambios
Motor DOHC I-4, CVT, de 2.0 litros y transmisión automática de 4 cambios	Motor DOHC I-4, CVT, de 2.0 litros y transmisión automática de 4 cambios
Motor DOHC I-4, CVT, de 2.0 litros y transmisión automática de 4 cambios; PZEV*	Motor DOHC I-4, CVT, de 2.0 litros y transmisión automática de 4 cambios; PZEV*
<b>Todo lo siguiente es estándar</b>	<b>Incorpora lo siguiente</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paquete Audio Prep con 4 parlantes</li> <li>• Ventanas y seguros de las puertas eléctricos</li> <li>• Volante inclinable</li> <li>• Consola de lujo con caja de almacenamiento en el apoya-brazos</li> <li>• Bolsillos de las puertas delanteras para mapas</li> <li>• Bolsillos en los espaldares de los asientos</li> <li>• Encendedor de cigarrillos y cenicero</li> <li>• Espaldar trasero separado y abatible 60/40.</li> <li>• Apoyabrazos central en el asiento trasero</li> <li>• Retenciones para la cabeza que se activan en el frente</li> <li>• Entrada a distancia sin llave con características de alarma, botón de pánico y apertura de portaequipaje</li> <li>• Bolsas de aire delanteras, bolsas delanteras de impacto lateral y bolsas de aire de cortina lateral</li> <li>• Frenos de disco en las 4 ruedas con Sistema de frenos antibloqueo (ABS)</li> <li>• Limpiaparabrisas delantero con intermitencia variable</li> <li>• Vidrio tintado</li> <li>• Manijas de las puertas, parachoques, rejilla trasera y espejos laterales</li> <li>• Retrovisores exteriores eléctricos y calefactados</li> <li>• Rines de acero de 15 pulgadas y tapas que cubren todo el rin, con llantas P195/65R15</li> <li>• Motor de 4 cilindros, 2.0 litros, con doble árbol de levas (DOHC), 138 caballos de fuerza (ULEV) o 132 caballos de fuerza (SULEV)</li> <li>• Suspensión independiente en las 4 ruedas</li> <li>• Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)</li> </ul>	<p>Paquete de Equipo Popular del GLS más:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volante de dirección telescópico manual</li> <li>• Controles de audio montados en el volante</li> <li>• Volante y manija de cambios forrados en piel</li> <li>• Computadora para viajes</li> <li>• Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)</li> <li>• Rines en aleación de 16 pulgadas con llantas P205/55HR16</li> </ul>
<p>Paquete de Equipo Popular 02:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido AM/FM/XM/CD/MP3 de 172 vatios con agudos, enchufe auxiliar/puertos iPod® y USB y antena integrada al vidrio</li> <li>• Aire acondicionado</li> <li>• Dos espejos iluminados</li> <li>• Extensiones del tapasol delanteras</li> <li>• Franja parasol en el parabrisas</li> <li>• Control de crucero</li> <li>• Luces antiniebla</li> </ul>	<p>Paquete Premium 04:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asientos delanteros con calefacción</li> <li>• Techo corredizo eléctrico</li> </ul>
<p>Equipo Popular y Paquete de Techo Corredizo 03:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paquete de Equipo Popular arriba</li> <li>• Techo corredizo eléctrico</li> </ul>	<p>Paquete Premium y Piel 05:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paquete Premium</li> <li>• Superficies de los asientos en piel</li> </ul>

\*Vehículos de modelos PZEV solamente en CA, NY, MA, VT, ME y RI



## 7. ELANTRA SEDÁN 2009

### Elantra y la competencia

#### Competidores clave del Elantra Sedán

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

#### Puntos fuertes del Elantra Sedán

- 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 4 cilindros, 2.0 litros, 16 válvulas, doble árbol de levas en línea (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

#### ELANTRA CUENTA CON TECNOLOGÍA DE SEGURIDAD ESTÁNDAR SIN PRECEDENTE EN SU CLASE

	Hyundai Elantra 2009	Nissan Sentra 2009	Toyota Corolla 2009	Honda Civic 2009	Ford Focus 2009	Chevrolet Cobalt 2009
Bolsas de aire para impactos laterales	S	S	S	S	S	S
Bolsas de aire para impactos laterales	S	S	S	S	S	S
ABS	S	O (2.0)	S	S	O	O (LS, LT)
EBD	S	O (2.0)	S	S	N/D	N/D
Frenos de disco en las 4 ruedas	S	Sólo delanteros	Sólo delanteros	Sólo delanteros (DX, LX)	Sólo delanteros	Sólo delanteros (LS, LT)
Retenciones para la cabeza que se encienden en el frente	S	S	S	S	N/D	N/D

S = Estándar O = Opcional N/D = No Disponible

#### ELANTRA TIENE EL MAYOR ESPACIO INTERIOR EN UN SEDÁN DE SU CLASE

	Hyundai Elantra 2009	Nissan Sentra 2009	Toyota Corolla 2009	Honda Civic 2009	Ford Focus 2009	Chevrolet Cobalt 2009
Volumen Total (pies cúbicos)	112.1	110.5	104.3	102.9	107.2	100.0
Clasificación de tamaño de la EPA	Mediano	Mediano	Compacto	Subcompacto	Compacto	Subcompacto

## 7. ELANTRA SEDÁN 2009

<b>EJERCICIO</b>				
<b>Descubrimiento—llene los espacios en blanco</b>				
Para el Elantra Sedán, complete las características para las siguientes categorías.				
	Frente	Lado	Atrás	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				
<b>Ensayo de presentación</b>				
No se trata de qué tan bien usted puede <i>demostrar</i> una característica—lo que realmente importa es qué tan bien le <i>enseña</i> a su cliente cómo usar la característica. Trabajando en pares, demuestren cómo le enseñarían al cliente a usar estas funciones:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faros</li> <li>• Limpiaparabrisas</li> <li>• Programar una emisora de radio</li> <li>• Programar el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado para desempañar el parabrisas</li> </ul>				
<b>Ejercicio de presentación al mostrar el vehículo</b>				
Enumere seis puntos que se cubren durante la demostración alrededor de un Elantra Sedán:				
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

## 8. EL NUEVO ELANTRA TOURING 2009

### LE DA VERSATILIDAD, DIVERSIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD LÍDER EN SU CLASE

**Ejercicio:** Después de terminar este módulo, haga una presentación para el gerente de ventas u otro agente de ventas para demostrar que ellos saben el material y que usted esté cómodo con el nivel de su familiaridad con el vehículo.

Luego, pídale a todos que completen la página de ejercicio en la parte posterior de esta sección.

#### Atributos importantes del Elantra 2009

- **Dos diseños de carrocería:** Los clientes pueden elegir el Sedan o el nuevo Touring.
- **Opción inteligente:** Todos los modelos Elantra tienen las características que son opcionales en los de la competencia o que la competencia no tiene.
- **Salvo y seguro:** Bolsas de aire delanteras de 2 fases, bolsas de aire delanteras para impactos laterales, bolsas de aire delanteras y traseras laterales, retenciones para la cabeza que se activan en el frente, y además frenos de disco en las 4 ruedas, Sistema de Frenos Antibloqueo con Distribución Electrónica de Fuerza de Freno estándar

#### Fuentes de información para el Elantra

- Libro de Referencia 2009/2010
- Guía de Bolsillo 2009/2010
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com).
- Manual del Propietario del Elantra
- Guía de referencia rápida del Elantra
- Folletos del Elantra para el consumidor

#### Lo fundamental del Elantra

- Sepa cual es el inventario del Elantra y las políticas del concesionario.
- ¿Quién compra el Elantra Touring en su concesionario? ¿Cuál es su edad? ¿Su estado civil?
- ¿Quiénes son los compradores típicos del Elantra—para el Sedán? Para el Touring?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Elantra?
- El Elantra es más grande que el Accent y más pequeño que el Sonata.
- Elantra tiene acogida entre los clientes que buscan un vehículo razonable que ofrezca un buen valor.
- Elantra tiene acogida entre los conductores que están sujetos a un presupuesto y que quieren un automóvil con bastantes características.

## 8. EL NUEVO ELANTRA TOURING 2009

### Niveles de acabado del Elantra Touring

<b>ELANTRA TOURING</b>	
Motor DOHC I-4, CVT, de 2.0 litros y transmisión mecánica de 5 cambios	
Motor DOHC I-4, CVT, de 2.0 litros y transmisión automática de 4 cambios	
Todo lo siguiente es estándar	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de audio de 172 vatios AM/FM/XM/MP3/CD con seis parlantes y enchufe auxiliar, entradas para iPod® y USB</li> <li>• Aire acondicionado</li> <li>• Ventanas y seguros eléctricos y retrovisores con calefacción</li> <li>• Encendido iluminado</li> <li>• Volante inclinable y telescópico, forrado en piel</li> <li>• Controles de audio montados en el volante</li> <li>• Control de cruceo</li> <li>• Consola central de lujo con caja de almacenamiento y apoyabrazos</li> <li>• Guantero enfriado</li> <li>• Puerta con acabado en tela</li> <li>• Bolsillos delantero para mapas y bolsillos en los espaldares</li> <li>• Computadora para viajes</li> <li>• Luces para mapas</li> <li>• Encendedor de cigarrillos y cenicero</li> <li>• Portaanteojos y tapasoles deslizables</li> <li>• Dos espejos de tocador delanteros iluminados</li> <li>• Espaldar trasero separado y abatible 60/40.</li> <li>• Apoyabrazos central en el asiento trasero con portavasos</li> <li>• Tomacorriente trasero</li> <li>• Cubierta de carga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retención ajustable para la cabeza</li> <li>• Retenciones para la cabeza que se activan en el frente</li> <li>• Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma</li> <li>• Bolsas de aire delanteras, bolsas delanteras de impacto lateral y bolsas de aire de cortina lateral</li> <li>• Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Distribución Electrónica de Fuerza de Freno (EBD) con freno de disco en las 4 ruedas</li> <li>• Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)</li> <li>• Limpiaparabrisas delantero con intermitencia variable</li> <li>• Lavador trasero</li> <li>• Desempañador trasero</li> <li>• Vidrios con control solar</li> <li>• Antena de techo</li> <li>• Luces antiniebla delanteras</li> <li>• Rines en aleación de 16 pulgadas con llantas P205/55HR16</li> <li>• Motor de 4 cilindros, 2.0 litros, con doble árbol de levas (DOHC), 138 caballos de fuerza (ULEV) o 132 caballos de fuerza (SULEV)</li> <li>• Suspensión independiente en las 4 ruedas</li> <li>• Cambios deportivos B&amp;M Racing® —con transmisión mecánica</li> <li>• Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)</li> </ul>

## 8. EL NUEVO ELANTRA TOURING 2009

### Elantra y la competencia

#### Elantra Touring key competitors

- Toyota Matrix
- Dodge Caliber
- Mazda 3

#### Elantra Touring strengths

- 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 4 cilindros, 2.0 litros, 16 válvulas, doble árbol de levas en línea (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

#### ELANTRA TOURING CUENTA CON TECNOLOGÍA DE SEGURIDAD ESTÁNDAR SIN PRECEDENTE EN SU CLASE

	Hyundai Elantra 2009	Toyota Matrix 2009	Dodge Caliber 2009	Mazda3 5 puertas 2009	Kia Spectra5 2009	VW Rabbit 5 puertas 2009
Bolsas de aire para impactos laterales	S	S	N/D	S	S	S
Bolsas de aire para impactos laterales	S	S	S	S	S	S
ABS	S	S	S	S	N/D	S
ESC	S	N/D	N/D	N/D	N/D	
TCS	S	N/D	N/D	N/D	N/D	S
Auxilio de Frenos	S	S	N/D	S	N/D	S
Frenos de disco en las 4 ruedas	S	S	N/D	S	S	S
Retenciones para la cabeza que se encienden en el frente	S	S	N/D	S	S	S

S = Estándar O = Opcional N/D = No Disponible

#### ELANTRA TOURING TIENE EL MAYOR ESPACIO INTERIOR EN UN SEDÁN DE SU CLASE

	Hyundai Elantra 2009	Toyota Matrix 2009	Dodge Caliber 2009	Mazda3 5 puertas 2009	Kia Spectra5 2009	VW Rabbit 5 puertas 2009
Volumen de carga (pies cúbicos)	24.3	19.8	18.5	17.1	18.3	15.0
Volumen de carga máximo (pies cúbicos)	65.3	48.9	48.0	43.8	53.0	–

## 8. EL NUEVO ELANTRA TOURING 2009

### EJERCICIO

#### Descubrimiento—llene los espacios en blanco

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

	Frente	Lado	Atrás	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

#### Ensayo de presentación

No se trata de qué tan bien usted puede *demostrar* una característica—lo que realmente importa es qué tan bien le *enseña* a su cliente cómo usar la característica. Trabajando en pares, demuestren cómo le enseñarían al cliente a usar estas funciones:

- Faros
- Limpiaparabrisas
- Programar una emisora de radio
- Programar el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado para desempañar el parabrisas

#### Ejercicio de presentación al mostrar el vehículo

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

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

## 9. SONATA 2009

### INTELIGENTE, SEGURO, SOFISTICADO

**Ejercicio:** Después de terminar este módulo, haga una presentación para el gerente de ventas u otro agente de ventas para demostrar que ellos saben el material y que usted esté cómodo con el nivel de su familiaridad con el vehículo.

Luego, pídale a todos que completen la página de ejercicio en la parte posterior de esta sección.

#### Atributos importantes del Sonata 2009

El Sonata es un sedán perfeccionado y sofisticado que inspira la confianza del conductor y ofrece una combinación de seguridad, poder, paquete y valor que no tiene precedentes:

- **Estilo sofisticado:** Sobresale entre los demás automóviles de esta clase.
- **Valor atractivo:** Uno de 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 (TPMS) y construcción de cabina de seguridad en acero.

#### Fuentes de información para el Sonata

- Libro de Referencia 2009/2010
- Guía de Bolsillo 2009/2010
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com).
- Guía de referencia rápida del Sonata
- Manual del Propietario del Sonata
- Folletos del Sonata para el consumidor

#### Lo fundamental del Sonata

- Sepa cual es el inventario del Sonata y las políticas del concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Sonata en su concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Sonata en comparación con otros vehículos Hyundai.
- ¿Quiénes son los compradores típicos del Sonata? ¿Quién compró un Sonata en los últimos seis meses?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Sonata? 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).

## 9. SONATA 2009

### Diseños de carrocería y niveles de acabado del Sonata

SONATA GLS	SONATA SE	SONATA LIMITED
Motor de 4 cilindros, 2,4 litros, transmisión mecánica de 5 cambios	Motor de 4 cilindros, 2.4 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios	Motor de 4 cilindros, 2.4 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios
Motor de 4 cilindros, 2.4 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios	Motor V6, 3.3 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios	Motor V6, 3.3 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios
Motor V6, 3.3 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios		
<b>Todo lo siguiente es estándar</b>	<b>Incorpora lo siguiente</b>	<b>Incorpora lo siguiente</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido AM/FM/XM/CD/MP3 con enchufes para USB/iPod®/auxiliar</li> <li>• Aire acondicionado</li> <li>• Ventanas y seguros eléctricos, retrovisores con calefacción</li> <li>• Volante y manija de cambios forrados en piel (sólo en el V6)</li> <li>• Volante inclinable</li> <li>• Control de crucero</li> <li>• Vidrios con control solar (modelos con V6)</li> <li>• Retenciones para la cabeza que se activan en el frente</li> <li>• Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma</li> <li>• Bolsas de aire delanteras, bolsas delanteras de impacto lateral y bolsas de aire de cortina</li> <li>• Sistema de frenos antibloqueo (ABS)</li> <li>• Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)</li> <li>• Rines de acero de 16 pulgadas</li> <li>• Motor de 4 cilindros, 2.4 litros, 16 válvulas o motor V6 de doble árbol de levas en línea (DOHC), 3.3 litros, 24 válvulas</li> <li>• Transmisión mecánica de 5 cambios (con motor de 4 cilindros)</li> <li>• Sistema de escape doble con el motor de V6</li> <li>• Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiento eléctrico del conductor</li> <li>• Apoyo lumbar para el conductor</li> <li>• Volante y manija de cambios forrados en piel</li> <li>• Volante de dirección telescópico</li> <li>• Controles de audio montados en el volante</li> <li>• Computadora para viajes</li> <li>• Molduras de la ventana en cromo</li> <li>• Detalles de imitación de metal en el interior</li> <li>• Asiento deportivo con inserciones en tela/cabezales en piel en el SE</li> <li>• Control automático de luces</li> <li>• Vidrios con control solar</li> <li>• Alerón en la cubierta posterior</li> <li>• Luces antiniebla</li> <li>• Rines en aleación de 17 pulgadas con llantas de rendimiento 215/55R17</li> <li>• Suspensión deportiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiador de CD de 6 discos con parlantes Infinity®, parlante de graves y amplificador externo</li> <li>• Control de temperatura automático</li> <li>• Asientos con acabado en piel</li> <li>• Asientos delanteros con calefacción</li> <li>• HomeLink®</li> <li>• Brújula</li> <li>• Espejo con atenuación automática</li> <li>• Techo corredizo</li> <li>• Parrilla y manijas exteriores cromadas</li> <li>• Placas de los paneles inferiores de las puertas premium con emblema "Limited"</li> <li>• Acabados en cromo en la faja del parachoques y laterales de la carrocería</li> <li>• Llantas estándar 215/55 R17</li> <li>• Aleja el alerón en la cubierta posterior del SE</li> </ul>



## 9. SONATA 2009

### Sonata y la competencia

#### Competidores clave del Sonata:

- Toyota Camry
- Honda Accord
- Nissan Altima
- Ford Fusion
- Chevrolet Malibu

#### Competidores secundarios del Sonata:

- Dodge Stratus/Avenger
- Mazda6
- Kia Optima
- Pontiac G6

#### Puntos fuertes del Sonata:

- 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 para 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)
  - Frenos de disco en las 4 ruedas
- Menor precio de venta al detalle
- Cobertura de garantía más prolongada
- Dispositivo AM/FM/XM/CD/MP3 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

#### SONATA CLASIFICADO COMO AUTOMÓVIL GRANDE POR LA EPA—UNA CLASE POR ENCIMA DE SU COMPETENCIA

	Hyundai Sonata 2009	Toyota Camry 2009	Ford Fusion 2009	Nissan Altima 2009
Espacio para pasajeros (pies cúbicos)	105.4	101.4	100.7	100.7
Volumen de carga (pies cúbicos)	16.3	15.0	15.8	15.3
Clasificación de tamaño de la EPA	Grande	Mediano	Mediano	Mediano

## 9. SONATA 2009

<b>EJERCICIO</b>				
<b>Descubrimiento—llene los espacios en blanco</b>				
Para el Sonata, complete las características en las siguientes categorías.				
	Frente	Lado	Atrás	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				
<b>Ensayo de presentación</b>				
No se trata de qué tan bien usted puede <i>demostrar</i> una característica—lo que realmente importa es qué tan bien le <i>enseña</i> a su cliente cómo usar la característica. Trabajando en pares, demuestren cómo le enseñarían al cliente a usar estas funciones:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faros</li> <li>• Limpiaparabrisas</li> <li>• Programar una emisora de radio</li> <li>• Programar el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado para desempañar el parabrisas</li> </ul>				
<b>Ejercicio de presentación al mostrar el vehículo</b>				
Enumere seis puntos que se cubren durante la demostración alrededor de un Sonata:				
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

## 10. AZERA 2009

### SEDÁN PREMIUM DE ALTA CALIDAD CON CARACTERÍSTICAS LÍDERES

**Ejercicio:** Después de terminar este módulo, haga una presentación para el gerente de ventas u otro agente de ventas para demostrar que ellos saben el material y que usted esté cómodo con el nivel de su familiaridad con el vehículo.

Luego, pídale a todos que completen la página de ejercicio en la parte posterior de esta sección.

#### Atributos importantes del Azera 2009

- **Estilo clásico, elegante, refinado:** Comprar un Azera permite que los compradores satisfagan su deseo de premiarse así mismos, haciéndolos sentir bien y no culpables.
- **Espacioso interior con características de lujo:** Más volumen interior que el Toyota Avalon, los sedáns Mercedes E-Class y BMW 7-Series; 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 (TCS) 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.

#### Fuentes de información para el Azera

- Libro de Referencia 2009/2010
- Guía de Bolsillo 2009/2010
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com).
- Guía de referencia rápida del Azera
- Manual del Propietario del Azera
- Folletos del Azera para el consumidor

#### Lo fundamental del Azera

- Sepa cual es el inventario del Azera y las políticas del concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Azera en su concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Azera en comparación con otros vehículos Hyundai.
- ¿Quiénes son los compradores típicos del Azera? ¿Quién compró un Azera en los últimos seis meses?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Azera? El Azera es el modelo más caro y más lujoso de la línea Hyundai. Es más grande que el Sonata.
- El Azera 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.

## 10. AZERA 2009

### Niveles de acabado del Azera

AZERA GLS	AZERA LIMITED
Motor V6 DOHC, 3.3 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios	Motor V6 DOHC, 3.8 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios
<p><b>Todo lo siguiente es estándar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido AM/FM/XM/CD/MP3 con enchufes para USB/iPod®/auxiliar</li> <li>• Sistema de control ambiental automático de dos áreas</li> <li>• Ventanas eléctricas con ascenso/descenso automático en el lado del conductor</li> <li>• Seguros eléctricos de las puertas</li> <li>• Volante y manija de cambios forrados en piel</li> <li>• Columna de dirección telescópica con ajuste manual de ángulo</li> <li>• Controles de audio montados en el volante</li> <li>• Control de crucero</li> <li>• HomeLink®</li> <li>• Espejo electrocromático con brújula</li> <li>• Asientos delanteros eléctricos con tela de alta calidad</li> <li>• Control automático de faros</li> <li>• Vidrios con control solar</li> <li>• Grupo de instrumento electroluminiscente</li> <li>• Iluminación de interior azul</li> <li>• Asiento trasero dividido-abatible 60/40</li> <li>• Retenciones dobles para la cabeza que se activan en el frente</li> <li>• Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma</li> <li>• Bolsas de aire delanteras de avanzada, bolsas de aire delanteras y traseras y bolsas de aire para impactos laterales</li> <li>• Inmovilizador de motor antirrobo</li> <li>• Sistema de frenos antibloqueo (ABS)</li> <li>• Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)</li> <li>• Descongelador de limpiaparabrisas</li> <li>• Paneles de los balancines/paneles inferiores del color de la carrocería</li> <li>• Acabados en cromo en las laterales de la carrocería en color de la carrocería</li> <li>• Luces traseras LED</li> <li>• Rines en aleación de 17 pulgadas con llantas P235/55VR</li> <li>• Motor V6 de 3.3 litros, 24 válvulas, DOHC, con transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios</li> <li>• Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)</li> </ul>	<p><b>Incorpora lo siguiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de audio premium Infinity® con cambiador de CD en el tablero para 6 disco con enchufes para USB/iPod®/auxiliar</li> <li>• Asientos con acabado en piel</li> <li>• Asientos delanteros con calefacción</li> <li>• Techo corredizo electrónico de vidrio con inclinación y deslizamiento</li> <li>• Tapasol trasero electrónico</li> <li>• Espejos plegables electrónicamente con indicadores direccionales</li> <li>• Rines Hyper Silver en aleación</li> <li>• Motor V6 de 3.8 litros, 24 válvulas, DOHC, con transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios</li> </ul>

## 10. AZERA 2009

### Azera y la competencia

#### Competidores clave del Azera:

- Toyota Avalon
- Nissan Maxima
- Buick LaCrosse
- Ford Taurus

#### Puntos fuertes del Azera:

- 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
- Ocho bolsas de aire estándar, protección extendida para ambos pasajeros delanteros y traseros
- Retenciones para la cabeza que se activan en el frente
- Control completamente automático de la temperatura de dos áreas a través del Sistema de calidad del aire (AQS) y pantalla de temperatura externa - estándar
- Sistema de sonido AM/FM/XM/CD/MP3 y tres meses de servicio XM gratuito con enchufes para USB/iPod\*/ auxiliar
- Sistema de navegación en DVD LG
- 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 electrónica y columna de dirección telescópica opcional
- Menor precio de venta al detalle
- Cobertura de garantía más prolongada

#### EL TREN MOTRIZ DEL AZERA ES COMPETITIVO FRENTE A LOS LÍDERES DEL MERCADO Y TIENE EL MAYOR DESPLAZAMIENTO

	Hyundai Azera Limited 2009	Toyota Avalon 2009	Nissan Maxima 2009	Ford Taurus 2009
Desplazamiento (lit.)	3.8	3.5	3.5	3.5
Caballaje (a RPM)	263 @ 6,000	268 @ 6,200	290 @ 6,400	263 @ 6,250
Torsión (lb.-pie.a RPM)	257 @ 4,500	248 @ 4,700	261 @ 4,400	249 @ 4,500
Cambios de la transmisión automática	5	6	CVT	6
SHIFTRONIC®	Sí	Sí	Sí	No

## 10. AZERA 2009

### EJERCICIO

#### Descubrimiento—llene los espacios en blanco

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

	Frente	Lado	Atrás	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

#### Ensayo de presentación

No se trata de qué tan bien usted puede *demostrar* una característica—lo que realmente importa es qué tan bien le *enseña* a su cliente cómo usar la característica. Trabajando en pares, demuestren cómo le enseñarían al cliente a usar estas funciones:

- Faros
- Limpiaparabrisas
- Programar una emisora de radio
- Programar el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado para desempañar el parabrisas

#### Ejercicio de presentación al mostrar el vehículo

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

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

## 11. GENESIS 2009

### SEDÁN DEPORTIVO DE INSIGNIA PROGRESIVA REINVENTA LA TRADICIÓN CASI LUJOSA CON TECNOLOGÍA, CONFORTO PREMIUM Y RENDIMIENTO SIN PRECEDENTES

**Ejercicio:** Después de terminar este módulo, haga una presentación para el gerente de ventas u otro agente de ventas para demostrar que ellos saben el material y que usted esté cómodo con el nivel de su familiaridad con el vehículo.

Luego, pídale a todos que completen la página de ejercicio en la parte posterior de esta sección.

#### Atributos importantes del Genesis 2009

- Rendimiento premium:
  - El desempeño del primer sedán V8 ofrecido por un fabricante asiático de automóviles no lujosos, con más de 300 caballos de fuerza (0–60 mph en menos de 6 segundos) — 375 caballos de fuerza o 81.5 caballos de fuerza/litro.
  - El primer V6 de Hyundai de alto rendimiento de 3.8 litros con sincronización variable dual de las válvulas
  - Transmisión SHIFTRONIC® de 6 cambios (V6—Aisin; V8—ZF)
- Características tecnológicamente de avanzada:
  - Disponible con sistema de audio diferenciado Lexicon 7.1 de 528-watios, con 17 parlantes
  - La primera marca popular que ofrece la radio de alta definición (HD)
  - Disponible con sistema de navegación de avanzada con control por palanca de mando
  - Líder en su clase con interfaz de manos libres Bluetooth® estándar
  - Sistema de iluminación que se activa al frente adaptable disponible
  - Faros de Descarga de Alta Intensidad (HID) con nivelación dinámica
- Características de seguridad estándar líderes en su clase
  - Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS) y Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Auxilio de Freno
  - Retenciones electrónicas para la cabeza que se activan en la frente
  - Ocho bolsas de aire
- Calidad y confiabilidad, respaldado por America's Best Warranty™

#### Fuentes de información para el Genesis

- Libro de Referencia 2009/2010
- Guía de Bolsillo 2009/2010
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com).
- Guía de referencia rápida del Genesis
- Manual del Propietario del Genesis
- Guía de referencia rápida de navegación del Genesis
- Manual del Propietario del Sistema de Navegación
- Actualización de accesorios Genesis
- Folletos del Genesis para el consumidor

#### Lo fundamental del Genesis

- Sepa cual es el inventario del Genesis y las políticas del concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Azera en su concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Genesis en comparación con otros vehículos Hyundai.
- ¿Quiénes son los compradores típicos del Genesis? ¿Quién compró un Genesis en los últimos seis meses?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Genesis? El Genesis es el sedán más caro y más lujoso de la línea Hyundai. Es más grande que el Sonata y el Azera.
- El Genesis tiene acogida en una audiencia bastante amplia—particularmente entre aquellas personas que quieren tener un automóvil de lujo premium pero pensaban que estaba fuera de su presupuesto.

## 11. GENESIS 2009

### Niveles de acabado del Genesis

GENESIS 3.8L V6	GENESIS 4.6L V8
Motor V6 DOHC, 3.8 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® Aisin de 6 cambios	Motor V8 DOHC, 4.6 litros, transmisión automática ZF SHIFTRONIC® de 6 cambios
<b>Todo lo siguiente es estándar</b>	<b>Incorpora lo siguiente</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido Autonet AM/FM/CD/MP3/XM/iPod® de 330 vatios con 7 parlantes y enchufe auxiliar para USB</li> <li>• Sistema de aire acondicionado con calefacción y ventilación frontal completamente automático de dos áreas</li> <li>• Entrada por proximidad con inicio a botón electrónico</li> <li>• Volante con inclinación envuelto en piel con controles de sonido</li> <li>• Control de crucero</li> <li>• Asientos con acabado en piel</li> <li>• Asientos delanteros eléctricos</li> <li>• Asiento delantero con calefacción</li> <li>• Espejo interior con atenuación automática, con HomeLink® y brújula</li> <li>• Bluetooth® —pares de hasta 7 teléfonos, almacena hasta 128 números telefónicos</li> <li>• Alfombra y tapetes alfombrados delanteros y traseros</li> <li>• Faros halógenos automáticos</li> <li>• Parabrisas con laminado acústico y vidrios laterales delanteros</li> <li>• Panel de instrumentos electroluminiscente (Supervisión)</li> <li>• Retenciones electrónicas para la cabeza que se activan en la frente</li> <li>• Bolsas de aire delanteras, bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros y traseros, y bolsas de aire laterales de cortina montadas en el techo</li> <li>• Frenos de disco en las 4 ruedas con Sistema de frenos antibloqueo (ABS)</li> <li>• Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)</li> <li>• Luces antiniebla</li> <li>• Dos espejos eléctricos laterales calefactados del color de la carrocería con indicadores de giro</li> <li>• Ruedas de aleación de 17 pulgadas con llantas P225/55R17 y Sistema de Control de Presión de Llantas (TPMS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido surround Lexicon® de 605 vatios con 14 parlantes y cambiador de 6 CD</li> <li>• Volante con acabado en madera y forrado en piel</li> <li>• Inclinación electrónica y columna de dirección telescópica</li> <li>• Asientos con acabado en piel ultra-premium</li> <li>• Tablero e inserciones de acabado de las puertas personalizados y forrados en cuero</li> <li>• Techo corredizo electrónico de vidrio con inclinación y deslizamiento</li> <li>• Tapasol trasero electrónico</li> <li>• Sistema de memoria integrado con dos posiciones</li> <li>• Limpiaparabrisas con sensor de lluvia y desempañador automático del parabrisa</li> <li>• Espejo exterior electrocrómico con atenuación automática</li> <li>• Placas protectoras iluminadas</li> <li>• Molduras inferiores de la carrocería en cromo</li> <li>• Rines Silver en aleación de 18 pulgadas con llantas P235/50R18</li> </ul>
<p><b>Paquete Premium (P2):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido surround Lexicon® de 605 vatios con 14 parlantes y cambiador de 6 CD</li> <li>• Inclinación electrónica y columna de dirección telescópica</li> <li>• Tablero e inserciones de acabado de las puertas personalizados y forrados en cuero</li> <li>• Techo corredizo electrónico con inclinación</li> <li>• Tapasol trasero electrónico</li> <li>• Sistema de memoria integrado</li> <li>• Limpiaparabrisas con sensor de lluvia y desempañador automático del parabrisa</li> </ul>	<p><b>Paquete de Tecnología (P6):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido Lexicon® Discrete LOGIC 7® 7.1 de 528 vatios, 17 parlantes, con Radio® HD</li> <li>• Sistema de navegación con cambiador de 6 discos en el tablero, con disco duro de 40GB y Bluetooth®—pares de hasta 7 teléfonos, almacena hasta 200 números telefónicos</li> <li>• Radio XM® Satellite y NavTraffic® con suscripción gratuita por un año</li> <li>• Sistema de información del conductor (DIS)</li> <li>• Control multimedia</li> <li>• Asiento del conductor enfriado</li> <li>• Faros de Descarga de Alta Intensidad (HID) con nivelación automática y ajuste automático al voltaje</li> <li>• Cámara de calefacción de respaldo trasera</li> <li>• Sensores de ayuda de estacionamiento delanteros/traseros</li> </ul>
<p><b>Paquete Premium Plus (P3); incluye Paquete Premium más:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rines Hyper Silver en aleación de 18 pulgadas con llantas 235/50R18</li> </ul>	



## 11. GENESIS 2009

GENESIS 3.8L V6	GENESIS 4.6L V8
<p>Paquete de Tecnología (P4); se requiere Paquete Premium Plus más:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido Lexicon® Discrete LOGIC 7® 7.1 de 528 vatios, 17 parlantes, con Radio® HD</li> <li>• Sistema de navegación con cambiador de 6 discos en el tablero, con disco duro de 40GB y Bluetooth® —pares de hasta 7 teléfonos, almacena hasta 200 números telefónicos</li> <li>• Radio XM® Satellite y NavTraffic® con suscripción gratuita por un año</li> <li>• Sistema de información del conductor (DIS)</li> <li>• Control multimedia</li> <li>• Asiento del conductor enfriado</li> <li>• Faros de Descarga de Alta Intensidad (HID) con nivelación automática y ajuste automático al voltaje</li> <li>• Cámara de calefacción de respaldo trasera</li> <li>• Sensores de ayuda de estacionamiento delanteros/traseros</li> </ul>	

### Genesis y la competencia

#### Competidores clave del Genesis:

- Chrysler 300C
- Lexus ES 350
- Lincoln MKS
- Cadillac CTS

#### Competidores secundarios del Genesis:

- Infiniti M
- Lexus GS
- BMW 5-Series
- Mercedes-Benz E-Class

#### Puntos fuertes del Genesis:

- Genesis tiene el interior más amplio que el Lexus GS, Infiniti M o BMW 5, y es comparable con el Chrysler 300 y BMW 7 en cuanto al tamaño.
- Genesis es más duro, más rígido y ligero que el BMW, Mercedes-Benz E y Lexus LS.
- Disponible con sistema de navegación de avanzada con el Sistema de Información del Conductor (DIS)—pantalla grande de 8 pulgadas con navegación basada en disco duro de 40GB y controlador multimedia con control tipo de palanca de mando
- Sistema de reconocimiento de voz
- Sistema de sonido surround Lexicon® Discrete LOGIC® 7.1 de 528 vatios con 17 parlantes
- Cambiador de CD en el tablero para 6 discos con enchufes para USB/iPod®/auxiliar
- Radio XM® Satellite y NavTraffic® con suscripción gratuita por un año
- Tecnología de Radio® HD
- Bluetooth® y conexión de teléfono móvil de manos libres
- Asiento del conductor y del pasajero delantero calefactados
- Asiento del conductor enfriado
- Sensores de ayuda de estacionamiento delanteros/traseros con cámara de respaldo trasera
- Sistema de memoria integrado
- Limpiaparabrisas con sensor de lluvia y desempañador automático del parabrisa
- Tapasol trasero electrónico

## 11. GENESIS 2009

### EL TREN MOTRIZ DEL GENESIS ES SUPERIOR FRENTE A LOS LÍDERES DEL SEGMENTO

	Hyundai Genesis 3.8L 2009	Chrysler 300 Limited 2009	Pontiac G8 2009	Lexus ES350 2009	Cadillac CTS 2009
Desplazamiento (lit.)	3.8 V6	3.5 V6	3.6 V6	3.5 V6	3.6 V6
Caballaje (a RPM)	290 @ 4,500	250 @ 6,400	256 @ 6,300	272 @ 6,200	263 @ 4,500
Torsión (lb.-pie.a RPM)	264 @ 6,200	250 @ 3,800	248 @ 3,200	224 @ 4,700	253 @ 3,100
Cambios de la transmisión automática	6	4	5	6	6
SHIFTRONIC®	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

### GRUPO DE COMPETENCIA

	Hyundai Genesis 4.6L 2009	Chrysler 300 C 2009	Pontiac G8 GT 2009	Lexus ES350 2008	Cadillac CTS 2008
Desplazamiento (lit.)	4.6 V8	5.7 V8	6.0 V8	Sin V8	Sin V8
Caballaje (a RPM)	375 @ 6,500 <sup>1</sup> 368 @ 6,500 <sup>2</sup>	340 @ 5,000	361 @ 5,700		
Torsión (lb.-pie.a RPM)	333 @ 3,500 <sup>1</sup> 324 @ 3,500 <sup>2</sup>	390 @ 4,000	385 @ 4,400		
Cambios de la transmisión automática	6	5	6		
SHIFTRONIC®	Sí	Sí	Sí		

<sup>1</sup> Combustible Premium    <sup>2</sup> Combustible Normal

### GRUPO DE IMAGEN

	Hyundai Genesis 4.6L 2009	Lexus GS460 2009	Infiniti M45 2009	BMW 550i 2009	Mercedes- Benz E550 2009
Desplazamiento (lit.)	4.6 V8	4.8 V8	6.0 V8	4.8V8	5.5 V8
Caballaje (a RPM)	375 @ 6,500 <sup>1</sup> 368 @ 6,500 <sup>2</sup>	342 @ 6,200	325 @ 6,200	360 @ 6,300	382 @ 6,000
Torsión (lb.-pie.a RPM)	333 @ 3,500 <sup>1</sup> 324 @ 3,500 <sup>2</sup>	339 @ 3,600	336 @ 3,100	360 @ 3,400	391 @ 2,800
Cambios de la transmisión automática	6	8	5	6	7
SHIFTRONIC®	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

<sup>1</sup> Combustible Premium    <sup>2</sup> Combustible Normal

## 11. GENESIS 2009

### EJERCICIO

#### Descubrimiento—llene los espacios en blanco

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

	Frente	Lado	Atrás	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

#### Ensayo de presentación

No se trata de qué tan bien usted puede *demostrar* una característica—lo que realmente importa es qué tan bien le *enseña* a su cliente cómo usar la característica. Trabajando en pares, demuestren cómo le enseñarían al cliente a usar estas funciones:

- Faros
- Limpiaparabrisas
- Programar una emisora de radio
- Programar el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado para desempañar el parabrisas

#### Ejercicio de presentación al mostrar el vehículo

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

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

## 12. EL NUEVO GENESIS COUPÉ 2010

**UN PROTAGONISTA QUE CAMBIA LAS REGLAS DE JUEGO CON DESEMPEÑO SIGNIFICATIVO Y LLAMATIVA APARIENCIA – ESTE COUPÉ CAMBIARÁ DRAMÁTICAMENTE LA OPINIÓN ACERCA DE LA MARCA HYUNDAI.**

**Ejercicio:** Después de terminar este módulo, haga una presentación para el gerente de ventas u otro agente de ventas para demostrar que ellos saben el material y que usted está cómodo con el nivel de su familiaridad con el vehículo.

Luego, pídale a todos que completen la página de ejercicio en la parte posterior de esta sección.

### Atributos importantes del Genesis Coupe 2010

- **Tres modelos 2.0T:**
  - Equipo estándar del 2.0T: aire acondicionado; sistema de entrada a distancia sin llave; control de crucero; ventanas y seguros de las puertas eléctricos; suspensión deportiva; frenos de disco en las 4 ruedas; sistema de frenos antibloqueo (ABS); Distribución Electrónica de Fuerza del Freno (EBD); auxilio de frenos; Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS); sistema de control de presión de las llantas (TPMS)
  - 2.0T Premium agrega: asiento eléctrico del conductor; entrada por proximidad con inicio a botón electrónico; retrovisor interior con atenuación automática; HomeLink®; brújula; techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación
  - 2.0T Premium agrega: cabezales en piel negra con inserciones en tela roja; pedales en aluminio; Sistema de frenos Brembo®; Suspensión deportiva europea con barra oscilante más pesada, amortiguadores, muelles de espiral/resortes y bujes; diferencial de deslizamiento controlado Torsen; limpiaparabrisas aero; alerón trasero; faros de descarga Xenon de alta intensidad (HID) y luces antiniebla
- **Tres modelos 3.8L:**
  - Equipo estándar del 3.8: asientos en piel negra; control de temperatura completamente automático; luces antiniebla; sistema de entrada a distancia sin llave; control de crucero; ventanas y seguros de las puertas eléctricos; suspensión deportiva independiente; frenos de disco en las 4 ruedas; sistema de frenos antibloqueo (ABS); Distribución Electrónica de Fuerza del Freno (EBD); auxilio de frenos; Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS); sistema de control de presión de las llantas (TPMS)
  - 3.8 Grand Touring agrega: exclusivos asientos de cuero marrón; asiento del conductor eléctrico y asientos delanteros calefactados; entrada por proximidad con inicio a botón electrónico; techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación; retrovisor interior con atenuación automática; Homelink®; brújula; dos espejos eléctricos laterales calefactados del color de la carrocería con indicadores de giro; faros de descarga Xenon de alta intensidad (HID); sistema de advertencia de acercamiento trasero
  - 3.8 Track agrega: asientos en piel negra; pedales en aluminio; sistema de frenos Brembo®; suspensión deportiva europea con barra oscilante más pesada, amortiguadores, muelles de espiral/resortes y bujes; diferencial de deslizamiento controlado Torsen; limpiaparabrisas aero; alerón trasero
- **Desempeño dinámico:**
  - La tracción trasera elimina el “torque steer” (dirección que jala hacia un lado cuando se le aplica torque del motor) y brinda un mayor equilibrio dinámico hacia el ideal de 50/50 en la distribución del peso delantero-trasero
  - Suspensión completamente independiente: Suspensión delantera McPherson acompañada de una suspensión trasera independiente de 5 puntos
- **Elección de tren motriz:**
  - **Motor V6 de 3.8 litros:**
    - 306 caballos de fuerza @ 6,300 rpm; 266 libras por pie de torsión @ 4,700 rpm (combustible regular)
    - Construcción completamente de aluminio
    - Motor de 24 válvulas, DOHC y doble CVVT
    - Transmisión mecánica estándar de 6 cambios con relaciones de cambio cortas
    - Transmisión automática ZF® de 6 cambios, opcional, con SHIFTRONIC® y mando de transmisión en el volante
  - **Motor turbocargado de 2.0 litros, 4 cilindros en línea, intercooled:**
    - 210 caballos de fuerza @ 6,000 rpm; 223 libras por pie de torsión @ 2,000 rpm (combustible regular)
    - Motor de 16 válvulas, DOHC y doble CVVT
    - Transmisión mecánica estándar de 6 cambios con relaciones de cambio cortas
    - Transmisión automática de 5 cambios, opcional, con SHIFTRONIC® y mando de transmisión en el volante
- **Diseño innovador:** Diseño cónico de un auto deportivo clásico pero innovador con voladizos cortos típicos de los vehículos con tracción trasera y avanzados detalles de superficie

## 12. EL NUEVO GENESIS COUPÉ 2010

- **Sistemas de sonido:**
  - **2.0T y 3.8:** Sistema de sonido Autonet AM/FM/XM® Satellite Radio/CD/MP3 de 170 vatios con 6 parlantes
  - **2.0T Premium, 2.0T Track, 3.8 Grand Touring, 3.8 Track:** Sistema de sonido Infinity® AM/FM/XM® Satellite Radio/cambiador de CD/MP3 de 360 vatios con 10 parlantes
  - **Estándar en todos:** Enchufes auxiliares de iPod® y USB
  - **Estándar en todos:** Bluetooth® con pares de hasta 7 teléfonos, almacena hasta 128 números telefónicos; dispositivo de Respuesta de Voz programable en inglés, francés o español
  - **Estándar:** Radio XM® Satellite (suscripción gratuita de tres meses)
- **Sistema de navegación**—disponible a partir de junio de 2009 Pantalla táctil de 6.5 pulgadas con memoria USB de 8G:
  - Opcional en el 2.0T Premium
  - Estándar en el 3.8 Grand Touring y el 3.8 Tracks
- **Ruedas y llantas:**
  - **2.0T, 2.0T Premium, 3.8, 3.8 Grand Touring:** Rines de aleación de 18 pulgadas con llantas delanteras P225/45VR18 y llantas traseras P245/45VR18
  - **2.0T Track, 3.8 Track:** Rines de aleación de 19 pulgadas con llantas delanteras P225/40YR19 y llantas traseras P245/40YR19
- **Tecnologías claves de comodidad:** Tanto la llave de proximidad como la llave de encendido estándar cuentan con alarma y control remoto con botón de pánico; unidad de Bluetooth® integrada con activación por respuesta de voz; dispositivo de respuesta de voz programable en inglés, francés o español; enchufe auxiliar para USB/iPod®, Radio satelital XM® estándar (3 meses de prueba gratuita); y mucho más.

### Fuentes de información para el Genesis Coupé

- Libro de Referencia 2009/2010
- Guía de Bolsillo 2009/2010
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com).
- Guía de referencia rápida del Genesis Coupé
- Manual del Propietario del Genesis Coupé
- Folletos del Genesis Coupé para el consumidor

### Lo fundamental del Genesis Coupé

- Sepa cual es el inventario del Genesis Coupé y las políticas del concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Genesis Coupé en su concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Genesis Coupé en comparación con otros vehículos Hyundai.
- ¿Quiénes son los compradores típicos del Genesis Coupé?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Genesis Coupé?
- El Genesis Coupé tiene acogida entre los entusiastas apasionados y sofisticados que buscan una máquina accesible, asequible y de verdadero rendimiento.

## 12. EL NUEVO GENESIS COUPÉ 2010

### Niveles de acabado del Genesis Coupé

GENESIS COUPÉ 2.0T	GENESIS COUPÉ 2.0T PREMIUM	GENESIS COUPÉ 2.0T TRACK
Motor turbo de 4 cilindros, 2.0 litros, transmisión mecánica de 6 cambios	Motor turbo de 4 cilindros, 2.0 litros, transmisión mecánica de 6 cambios	Motor turbo de 4 cilindros, 2.0 litros, transmisión mecánica de 6 cambios
Motor turbo de 4 cilindros, 2.0 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios	Motor turbo de 4 cilindros, 2.0 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios	
<b>Todo lo siguiente es estándar</b>	<b>Incorpora lo siguiente</b>	<b>Incorpora lo siguiente</b>
<p><b>COMODIDAD Y CONVENIENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aire acondicionado</li> <li>• Sistema de sonido Autonet AM/FM/XM® Satellite Radio/CD/MP3 de 170 vatios con 6 parlantes</li> <li>• Enchufes auxiliares de iPod® y USB</li> <li>• Controles de audio montados en el volante</li> <li>• Bluetooth®—pares de hasta 7 teléfonos, almacena hasta 128 números telefónicos</li> <li>• Sistema de entrada a distancia sin llave</li> <li>• Control de crucero</li> <li>• Ventanas y seguros de las puertas eléctricos</li> <li>• Dos retrovisores laterales eléctricos del color de la carrocería</li> <li>• Volante con inclinación envuelto en piel con controles de sonido</li> <li>• Apoyo lumbar ajustable para el conductor</li> <li>• Acabado interior cromado y en imitación de metal</li> <li>• Pantalla de información múltiple con computadora para viajes</li> <li>• Faros halógenos automáticos</li> </ul> <p><b>RENDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tracción trasera con distribución del peso de casi 50:50</li> <li>• Cabezales de cilindro de 16 válvulas con CVT doble</li> <li>• Transmisión automática SHIFTRONIC® disponible con mando de transmisión montado en el volante</li> <li>• Suspensión deportiva e independiente con barra estabilizadora</li> <li>• Rines de aleación de 18 pulgadas con llantas delanteras P225/45VR18 y llantas traseras P245/45VR18</li> </ul> <p><b>SEGURIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frenos de disco en las 4 ruedas con Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS), Distribución Electrónica de Fuerza del Freno (EBD) y Auxiliar de Freno de Pánico.</li> <li>• Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)</li> <li>• Bolsas de aire delanteras, bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros y bolsas de aire laterales de cortina</li> <li>• Retenciones para la cabeza que se activan en el frente</li> <li>• Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)</li> </ul>	<p><b>COMODIDAD Y CONVENIENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiento eléctrico del conductor</li> <li>• Sistema de sonido Infinity® AM/FM/XM® Satellite Radio/cambiador de CD/MP3 de 360 vatios con 10 parlantes</li> <li>• Entrada por proximidad con inicio a botón electrónico</li> <li>• Espejo interior con atenuación automática, con HomeLink® y brújula</li> <li>• Techo corredizo electrónico con inclinación</li> </ul> <p><b>COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de navegación*: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pantalla táctil de 6.5 pulgadas con memoria USB de 8G</li> <li>◦ Reemplaza la pantalla de información múltiple</li> </ul> </li> </ul> <p>* Sistema de navegación disponible a partir del pedido de junio de 2009</p>	<p><b>COMODIDAD Y CONVENIENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabezales en piel negra con inserciones en tela roja</li> <li>• Pedales en aluminio</li> </ul> <p><b>RENDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de frenos Brembo®</li> <li>• Suspensión deportiva europea—con barra oscilante más pesada, amortiguadores, muelles de espiral/resortes y bujes</li> <li>• Diferencial de deslizamiento controlado Torsen®</li> <li>• Rines de aleación de 19 pulgadas con llantas de verano</li> <li>• Limpiaparabrisas Aero</li> <li>• Alerón trasero</li> <li>• Faros de Descarga Xenon de Alta Intensidad (HID)</li> <li>• Luces antiniebla</li> </ul>

## 12. EL NUEVO GENESIS COUPÉ 2010

### DETALLES DEL NIVEL DE ACABADO

GENESIS COUPÉ 3.8	GENESIS COUPÉ 3.8 GRAND TOURING	GENESIS COUPÉ 3.8 TRACK
Motor DOHC V6, 3.8 litros, transmisión mecánica de 6 cambios	Motor DOHC V6, 3.8 litros, transmisión mecánica de 6 cambios	Motor DOHC V6, 3.8 litros, transmisión mecánica de 6 cambios
Motor V6 DOHC, 3.8 litros, transmisión automática ZF® SHIFTRONIC® de 6 cambios	Motor V6 DOHC, 3.8 litros, transmisión automática ZF® SHIFTRONIC® de 6 cambios	Motor V6 DOHC, 3.8 litros, transmisión automática ZF® SHIFTRONIC® de 6 cambios
<b>Todo lo siguiente es estándar</b>	<b>Incorpora lo siguiente</b>	<b>Incorpora lo siguiente</b>
<p><b>COMODIDAD Y CONVENIENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Control de temperatura completamente automático</li> <li>Sistema de sonido Autonet AM/FM/XM® Satellite Radio/CD/MP3 de 170 vatios con 6 parlantes</li> <li>Enchufes auxiliares de iPod® y USB</li> <li>Controles de audio montados en el volante</li> <li>Bluetooth®—pares de hasta 7 teléfonos, almacena hasta 128 números telefónicos</li> <li>Sistema de entrada a distancia sin llave</li> <li>Acabado interior en piel negro</li> <li>Apoyo lumbar ajustable para el conductor</li> <li>Control de crucero</li> <li>Ventanas y seguros de las puertas eléctricos</li> <li>Dos retrovisores laterales eléctricos del color de la carrocería</li> <li>Volante con inclinación envuelto en piel con controles de sonido</li> <li>Placas protectoras de las puertas de primera</li> <li>Pantalla de información múltiple con computadora para viajes</li> <li>Acabado interior cromado y en imitación de metal</li> <li>Faros halógenos automáticos</li> <li>Detalles cromados en el tablero delantero</li> </ul> <p><b>RENDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tracción trasera con distribución del peso de casi 50:50</li> <li>Cabezales de cilindro de 24 válvulas con CVVT doble</li> <li>Transmisión automática ZF® SHIFTRONIC® disponible con mando de transmisión montado en el volante</li> <li>Suspensión deportiva e independiente con barra estabilizadora</li> <li>Rines de aleación de 18 pulgadas con llantas delanteras P225/45VR18 y llantas traseras P245/45VR18</li> <li>Luces antiniebla</li> </ul> <p><b>SEGURIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Frenos de disco en las 4 ruedas con Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS), Distribución Electrónica de Fuerza de Freno (EBD) y Auxiliar de Freno de Pánico.</li> <li>Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)</li> <li>Bolsas de aire delanteras, bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros y bolsas de aire laterales de cortina</li> <li>Retenciones para la cabeza que se activan en el frente</li> <li>Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)</li> </ul>	<p>(hasta la producción de junio de 2009)</p> <p><b>COMODIDAD Y CONVENIENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Exclusivos asientos de cuero marón</li> <li>Asiento del conductor eléctrico y asientos delanteros de pasajeros calefactados</li> <li>Sistema de sonido Infinity® AM/FM/XM® Satellite Radio/cambiador de CD/MP3 de 360 vatios con 10 parlantes</li> <li>Entrada por proximidad con inicio a botón electrónico</li> <li>Techo corredizo electrónico con inclinación</li> <li>Espejo interior con atenuación automática, con HomeLink® y brújula</li> <li>Dos espejos eléctricos laterales calefactados del color de la carrocería con indicadores de giro</li> </ul> <p><b>RENDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Faros de Descarga Xenon de Alta Intensidad (HID)</li> </ul> <p><b>SEGURIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de advertencia de acercamiento trasero</li> </ul>	<p>(hasta la producción de junio de 2009)</p> <p><b>COMODIDAD Y CONVENIENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asientos en piel negra</li> <li>Pedales en aluminio</li> </ul> <p><b>RENDIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de frenos Brembo®</li> <li>Suspensión deportiva europea—con barra oscilante más pesada, amortiguadores, muelles de espiral/resortes y bujes</li> <li>Diferencial de deslizamiento controlado Torsen®</li> <li>Rines de aleación de 19 pulgadas con llantas de verano</li> <li>Limpiaparabrisas Aero</li> <li>Alerón trasero</li> </ul> <p><b>INVALIDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Detalles cromados en el tablero delantero</li> <li>Sistema de advertencia de acercamiento trasero</li> </ul>
	<p><b>(a partir de la producción de junio de 2009)</b></p> <p>Sistema de navegación*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pantalla táctil de 6.5 pulgadas con memoria USB de 8G</li> <li>Reemplaza pantalla de información múltiple</li> </ul> <p>* Sistema de navegación disponible a partir del pedido de junio de 2009</p>	



## 12. EL NUEVO GENESIS COUPÉ 2010

### Genesis y la competencia

#### Competidores clave del Genesis Coupé:

- Mitsubishi Eclipse V6
- Nissan Altima V6
- Ford Mustang V8

#### Competidores secundarios del Genesis Coupé:

- Infiniti G37
- Mazda RX-8

#### Puntos fuertes del Genesis Coupé:

- Un diseño absolutamente nuevo desde la fundación
- Opción de un motor turbo de 2.0 litros, 4 cilindros o V6 3.8 litros con 306 caballos de fuerza
- Modelos Track para máximo rendimiento
- Tracción en las 4 ruedas
- Suspensión trasera independiente
- Un precio excepcional

### RESUMEN DE LA COMPARACIÓN COMPETITIVA

	Hyundai Genesis Coupe 2.0T	Mitsubishi Eclipse GS	Nissan Altima Coupe 2.5S	Ford Mustang V6
Motor	Turbo I4 de 2.0 litros, DOHC con doble CVT	2.4 litros I4, DOHC con 16 válvulas	2.5 litros I4, DOHC con 16 válvulas	4.0 litros V6, SOHC con 12 válvulas
Caballaje (a RPM)	210* @ 6,000	162 @ 6,000	175 @ 5,600	210 @ 5,300
Torsión (lb.-pie.a RPM)	223* @ 2,000	162 @ 4,000	180 @ 3,900	240 @ 3,500
Peso en vacío	3,294**	3,274	3,271	3,300
Fuerza-por-peso (lb./caballos de fuerza)	15.7	20.2	18.7	15.7
Grado de combustible recomendado	Regular	Regular	Regular	Regular

\* Combustible regular sin plomo

\*\* Basado en nivel de 4 equipos en línea base HMC

	Hyundai Genesis Coupe 3.8	Infiniti G37 Coupe	BMW 335i Coupe	Ford Mustang GT	Mazda RX-8	Mitsubishi Eclipse GT
Motor	3.8 litros, V6, DOHC con doble CVT	3.7 litros, V6, DOHC con CVT	3.0 litros, 6 en línea con turbo doble	4.6 litros, V8, 3 válvulas	1.3 litros, rotor doble	3.8 litros V6 MIVEC
Caballaje (a RPM)	306* @ 6,300	330 @ 7,000	300 @ 5,800	300 @ 5,750	232 @ 8,500	265 @ 5,750
Torsión (lb.-pie.a RPM)	266* @ 4,700	270 @ 5,200	300 @ 1,400–5,000	320 @ 4,500	159 @ 5,500	262 @ 4,500
Peso en vacío	3,389**	3,616	3,571	3,518	3,053	3,483
Fuerza-por-peso (lb./caballos de fuerza)	11.1	11.0	11.9	11.7	13.2	13.1
0–60 MPH***	5.5 <sup>1</sup>	5.5	4.8	5.3	7.032	5.9
Grado de combustible recomendado	Regular	Premium	Premium	Regular	Premium	Premium

\* Combustible regular sin plomo

\*\* Basado en nivel de equipos V6 base HMC

\*\*\* Fuente: *Road & Track*

<sup>1</sup> Motor Trend

<sup>2</sup> Edmunds



## 12. EL NUEVO GENESIS COUPÉ 2010

<b>EJERCICIO</b>				
<b>Descubrimiento—llene los espacios en blanco</b>				
Para el Genesis Coupé, complete las características para las siguientes categorías.				
	Frente	Lado	Atrás	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/Eficiencia				
Durabilidad/Fiabilidad				
<b>Ensayo de presentación</b>				
No se trata de qué tan bien usted puede <i>demostrar</i> una característica—lo que realmente importa es qué tan bien le <i>enseña</i> a su cliente cómo usar la característica. Trabajando en pares, demuestren cómo le enseñarían al cliente a usar estas funciones:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faros</li> <li>• Limpiaparabrisas</li> <li>• Programar una emisora de radio</li> <li>• Programar el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado para desempañar el parabrisas</li> </ul>				
<b>Ejercicio de presentación al mostrar el vehículo</b>				
Enumere seis puntos que se cubren durante la demostración alrededor de un Genesis Coupé.				
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

## 12. TUCSON 2009

### “UN BOLSO DE VIAJE PARA SU VIDA”—UNA COMPAÑÍA VERSÁTIL QUE ESTÁ LISTO PARA LAS AVENTURAS DE TODOS LOS DIAS

**Ejercicio:** Después de terminar este módulo, haga una presentación para el gerente de ventas u otro agente de ventas para demostrar que ellos saben el material y que usted esté cómodo con el nivel de su familiaridad con el vehículo.

Luego, pídale a todos que completen la página de ejercicio en la parte posterior de esta sección.

#### Atributos importantes del Tucson 2009

- **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 inequívoca significación.

#### Fuentes de información para el Tucson

- Libro de Referencia 2009
- Guía de Bolsillo 2009
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com).
- Guía de referencia rápida del Tucson
- Manual del Propietario del Tucson
- Folletos del Tucson para el consumidor

#### Lo fundamental del Tucson

- Sepa cual es el inventario del Tucson y las políticas del concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Tucson en su concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Tucson en comparación con otros vehículos Hyundai.
- ¿Quiénes son los compradores típicos del Tucson? ¿Quién compró un Tucson en los últimos seis meses?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Tucson?
- ¿Cuáles otros vehículos utilitarios deportivos (SUV) han considerado comprar?
- El Tucson es un diseño unitario 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).
- 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. ¡Una vez que les muestre todas las funciones del Tucson, estarán listos para comprarlo!
- El Tucson tiene acogida en una amplia audiencia, incluidas aquellas personas que pensaban que los vehículos utilitarios deportivos estaban fuera de su alcance.

## 12. TUCSON 2009

### Niveles de acabado del Tucson

TUCSON GLS	TUCSON SE	TUCSON LIMITED
Motor DOHC de 4 cilindros, 2.0 litros, transmisión mecánica de 5 cambios, FWD	Motor DOHC V6, 2.7 litros, transm. auto. SHIFTRONIC® de 4 cambios, FWD	Motor DOHC de 4 cilindros, 2.0 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 4 cambios, FWD
Motor DOHC de 4 cilindros, 2.0 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 4 cambios, FWD	Motor DOHC V6, 2.7 litros, transm. automática SHIFTRONIC® de 4 cambios, 4WD	
<b>Todo lo siguiente es estándar</b>	<b>Se agrega GLS con equipo TA más</b>	<b>Agrega equipo del SE más</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema satelital de sonido Radio AM/FM/XM®/CD/con seis parlantes y enchufe de entrada auxiliar</li> <li>• Aire acondicionado</li> <li>• Filtro de aire en la cabina</li> <li>• Ventanas eléctricas</li> <li>• Seguros eléctricos de las puertas</li> <li>• Volante inclinable</li> <li>• Asiento del conductor con 8 ajustes</li> <li>• Superficies de los asientos de tela</li> <li>• Control de crucero (sólo con transmisión automática)</li> <li>• Consola central con apoyabrazos de 2 niveles</li> <li>• Asientos traseros con respaldares totalmente plegables y divididos 60/40</li> <li>• Vidrio de privacidad trasero (sólo con transmisión automática)</li> <li>• Retenciones para la cabeza inclinables que se activan en el frente</li> <li>• Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma (sólo con transmisión automática)</li> <li>• Retenciones para la cabeza que se activan en el frente</li> <li>• Bolsas de aire delanteras de avanzada, bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros y bolsas de aire de cortina lateral montadas en el techo.</li> <li>• Frenos de disco en las 4 ruedas con Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) y Distribución Electrónica de Fuerza del Freno (EBD) y Auxilio de Frenos</li> <li>• Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)</li> <li>• Limpiaparabrisas delantero con intermitencia variable</li> <li>• Limpiaparabrisas y desempañador en la ventana trasera</li> <li>• Retrovisores eléctricos y calefactados</li> <li>• Es posible abrir la ventana de la puerta trasera</li> <li>• Espejos y manijas de las puertas negros</li> <li>• Rieles laterales en la parrilla del techo (sólo con transmisión automática)</li> <li>• Rines en aleación de 16 pulgadas con llantas P215/65R16</li> <li>• Motor de 4 cilindros, 2.0 litros, 16 válvulas</li> <li>• Suspensión completamente independiente</li> <li>• Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volante y manija de cambios forrados en piel</li> <li>• Superficies de los asientos en tela de alta calidad</li> <li>• Acabado imitación de metal en el interior</li> <li>• Dos espejos de tocador delanteros iluminados</li> <li>• Computadora para viajes</li> <li>• Luces antiniebla</li> <li>• Espejos y manijas de las puertas del color de la carrocería</li> <li>• Placa trasera cromada y acabados de escape doble</li> <li>• Revestimiento lateral de la carrocería</li> <li>• Rines en aleación de 16 pulgadas con llantas P235/60R16</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiador de CD para 6 discos/MP3 con parlante de graves</li> <li>• Sistema de navegación Kenwood® (comienza con la producción de diciembre 2008)</li> <li>• Control de temperatura automático con pantalla de temperatura externa</li> <li>• Asientos con acabado en piel</li> <li>• Asientos delanteros con calefacción</li> <li>• Descongelador de limpiaparabrisas</li> <li>• Cubierta para carga trasera retráctil</li> <li>• Tapete del área de carga alfombrado</li> <li>• Esquema de color monocromático en el exterior</li> </ul>
	<b>SE 4WD incluye</b>	<b>Tucson Limited V6 agrega</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asientos delanteros con calefacción</li> <li>• Descongelador de limpiaparabrisas</li> <li>• Tracción en las 4 ruedas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación</li> <li>• Acabados de escape doble cromados</li> <li>• Motor DOHC V6 de 2.7 litros</li> </ul>

## 12. TUCSON 2009

### Tucson y la competencia

#### Competidores clave del Tucson:

- Honda CR-V
- Nissan Rogue
- Ford Escape
- Jeep Patriot

#### Competidores secundarios del Tucson:

- Kia Sportage
- Suzuki Grand Vitara
- Honda Element

#### Puntos fuertes del Tucson:

- Un Vehículo Utilitario Deportivo (SUV) 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 y Limited) o 2.7 litros 173 caballos de fuerza, 24 válvulas, doble árbol de levas (DOHC) V6 (SE y Limited)
- Transmisión mecánica 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
- Retenciones para la cabeza que se activan en el frente
- Ventanas, retrovisores y seguros eléctricos — estándar
- Frenos de disco en las 4 ruedas – estándar
- Limpiaparabrisas intermitentes con 2 velocidades variables y limpiaparabrisas/lavador trasero
- Menor precio de venta al detalle
- Cobertura de garantía más prolongada

#### TUCSON V6 LIDERA EN EL CÁLCULO ESTIMADO COMPETITIVO DE CABALLAJE Y TORSIÓN

	Hyundai Tucson V6 2009	Honda CR-V 2009	Nissan Rogue 2009	Ford Escape 2009
Desplazamiento (lit.)	2.7	2.4	2.5	2.5
Caballaje (a RPM)	173 @ 6,000	166 @ 5,800	170 @ 6,000 <sup>1</sup>	171 @ 6,000
Torsión (lb.-pie.a RPM)	178 @ 4,000	161 @ 4,200	175 @ 4,400 <sup>1</sup>	171 @ 4,500
Cambios de la transmisión automática	4	5	CVT	6
SHIFTRONIC®	Sí	No	Sí	No

<sup>1</sup> En California, el Rogue tiene la clasificación de 167 caballos de fuerza y 170 lb-pie de torsión

## 12. TUCSON 2009

### EJERCICIO

#### Descubrimiento—llene los espacios en blanco

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

	Frente	Lado	Atrás	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

#### Ensayo de presentación

No se trata de qué tan bien usted puede *demostrar* una característica—lo que realmente importa es qué tan bien le *enseña* a su cliente cómo usar la característica. Trabajando en pares, demuestren cómo le enseñarían al cliente a usar estas funciones:

- Faros
- Limpiaparabrisas
- Programar una emisora de radio
- Programar el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado para desempañar el parabrisas

#### Ejercicio de presentación al mostrar el vehículo

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

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

## 13. SANTA FE 2009

### VEHICULO MIXTO ELEGANTE Y REFINADO —DE LUJO, ALTERNATIVA IMPECABLE FRENTE A OTROS UTILITARIOS DEPORTIVOS

**Ejercicio:** Después de terminar este módulo, haga una presentación para el gerente de ventas u otro agente de ventas para demostrar que ellos saben el material y que usted esté cómodo con el nivel de su familiaridad con el vehículo.

Luego, pídale a todos que completen la página de ejercicio en la parte posterior de esta sección.

#### Atributos importantes del Santa Fe 2009

- **Estilo singular:** El estilo evolutivo sobresale dentro del segmento “yo también” gracias a su postura de amplitud y banda ancha que brindan más presencia que otros utilitarios comparables.
- **Interior espacioso:** 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 inequívoca significación.

#### Fuentes de información para el Santa Fe

- Libro de Referencia 2009
- Guía de Bolsillo 2009
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com).
- Guía de referencia rápida del Santa Fe
- Manual del Propietario del Santa Fe
- Folletos del Santa Fe para el consumidor

#### Lo fundamental del Santa Fe

- Sepa cual es el inventario del Santa Fe y las políticas del concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Santa Fe en su concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Santa Fe en comparación con otros vehículos Hyundai.
- ¿Quiénes son los compradores típicos del Santa Fe? ¿Quién compró un Santa Fe en los últimos seis meses?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Santa Fe? El Santa Fe es un diseño unitario que comparte el mismo chasis básico con el Sonata. Otros SUVs, como por ejemplo el Lexus RX 350 y el Honda CR-V, también comparten un chasis de pasajero (el Lexus RX 350 empezó como un Camry y el CR-V empezó como un Civic).
- 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.
- Santa Fe apela a un público amplio que busca utilitarios (SUV) más amplios sin pagar un precio premium.

## 13. SANTA FE 2009

### Niveles de acabado del Santa Fe

SANTA FE GLS 2WD	SANTA FE SE 2WD	SANTA FE LIMITED 2WD
Motor DOHC V6, 2.7 litros, transmisión mecánica de 5 cambios, FWD	Motor DOHC V6, 3.3 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios, FWD	Motor DOHC V6, 3.3 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios, FWD
Motor DOHC V6, 2.7 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 4 cambios, FWD	Motor DOHC V6, 3.3 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios, FWD	Motor DOHC V6, 3.3 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios, FWD
Motor DOHC V6, 2.7 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 4 cambios, FWD		
<b>Todo lo siguiente es estándar</b>	<b>Se agrega GLS con Paquete de Equipo Popular más</b>	<b>Agrega equipo del SE más</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de audio de 172 vatios AM/FM/XM/MP3/CD con seis parlantes y enchufe auxiliar, entradas para iPod® y USB y tres meses de servicio XM® gratuito</li> <li>• Aire acondicionado</li> <li>• Ventanas eléctricas con descenso automático en el lado del conductor</li> <li>• Seguros eléctricos de las puertas/puerta trasera</li> <li>• Volante inclinable y telescópico</li> <li>• Controles de cruceo montados en el volante</li> <li>• Tapasoles con espejos de tocador iluminados</li> <li>• Asientos con tela de lujo</li> <li>• Asientos para 5 pasajeros</li> <li>• Acabado en imitación madera</li> <li>• Vidrio de privacidad trasero</li> <li>• Sistema de entrada sin llave y con alarma</li> <li>• Restricciones de cabeza delanteras con inclinación</li> <li>• Bolsas de aire delanteras, bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros y bolsas de aire laterales de cortina montadas en el techo</li> <li>• Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) con Distribución de Fuerza de Freno Electrónica (EBD) y Auxiliar de Freno</li> <li>• Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)</li> <li>• Espejos eléctricos (plegado manual, negro)</li> <li>• Rieles laterales en la parrilla del techo</li> <li>• Molduras laterales de la carrocería</li> <li>• Rines de acero de 16 pulgadas</li> <li>• Motor V6 con 185 caballos de fuerza, 2.7 litros, 24 válvulas y doble árbol de levas (DOHC)</li> <li>• Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volante y manija de cambios forrados en piel</li> <li>• Espejo con atenuación automática y brújula</li> <li>• Luz complementaria de la puerta</li> <li>• Descongelador de limpiaparabrisas</li> <li>• Parrilla con bordes en cromo</li> <li>• Retrovisores exteriores del mismo color de la carrocería</li> <li>• Luces antiniebla</li> <li>• Rines de 18 pulgadas, 6 radios, en aleación</li> <li>• Motor V6 con 242 caballos de fuerza, 3.3 litros, 24 válvulas y doble árbol de levas (DOHC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido Infinity® LOGIC 7® de 605 vatios amp con 10 parlantes y cambiador de discos compactos</li> <li>• Control automático de la temperatura de dos áreas con pantalla de temperatura externa.</li> <li>• Asiento del conductor con apoyo lumbar eléctrico</li> <li>• Asientos con acabado en piel</li> <li>• Asientos delanteros con calefacción</li> <li>• HomeLink®</li> <li>• Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación</li> <li>• Parrilla, manijas exteriores y manijas del portón levadizo cromadas</li> <li>• Placas protectoras de las puertas de lujo con inserciones en metal</li> <li>• Alerón trasero del mismo color de la carrocería</li> </ul>
	Paquete de Preparación para Remolque incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refrigeración de transmisión</li> <li>• Radiador actualizado</li> <li>• Ventiladores actualizados</li> <li>• Cableado previo del remolque</li> </ul>	Paquete de Navegación 5 (reemplaza el cambiador de CD y puertos aux/USB)
	Paquete Premium 4: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiento del conductor con apoyo lumbar eléctrico</li> <li>• Asientos delanteros con calefacción</li> <li>• HomeLink®</li> <li>• Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación</li> </ul>	Paquete de Sistema de Entretenimiento Trasero (RSE) 6: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de DVD en el asiento trasero con pantalla LCD de 8 pulgadas</li> <li>• Tomacorrientes de 115 voltios</li> </ul>

## 13. SANTA FE 2009

SANTA FE GLS 2WD	SANTA FE SE 2WD	SANTA FE LIMITED 2WD
Paquete de Equipo Popular 2 (sólo con transmisión automática): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles de audio montados en el volante</li> <li>• Asientos en tela de alta calidad</li> <li>• Apoyo lumbar para el conductor</li> <li>• Computadora para viajes</li> <li>• Faros automáticos</li> <li>• Espejos con calefacción</li> <li>• Rieles transversales del techo</li> </ul>	Paquete de Viaje 11: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de temperatura auxiliar para la 3ra fila</li> <li>• Asiento del conductor con apoyo lumbar eléctrico</li> <li>• HomeLink®</li> <li>• Asientos para 7 pasajeros con 3ra fila de asientos</li> </ul>	Paquete de Viaje con Navegación 15: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paquete de Navegación (reemplaza el cambiador de CD y puertos aux/USB)</li> <li>• Control de temperatura auxiliar para la 3ra fila</li> <li>• Tomacorrientes de 115 voltios</li> <li>• Asientos para 7 pasajeros con 3ra fila de asientos (superficies del asiento en vinilo)</li> </ul>
Paquete Premium 3: Paquete de Equipo Popular más: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volante y manija de cambios forrados en piel</li> <li>• Asientos delanteros con calefacción</li> <li>• Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación</li> </ul>		Paquete de Viaje con Sistema de Entretenimiento Trasero (RSE) 16: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de DVD en el asiento trasero con pantalla LCD de 8 pulgadas</li> <li>• Control de temperatura auxiliar para la 3ra fila</li> <li>• Tomacorrientes de 115 voltios</li> <li>• Asientos para 7 pasajeros con 3ra fila de asientos (superficies del asiento en vinilo)</li> </ul>
<b>El Santa Fe GLS 4WD incorpora</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tracción en las 4 ruedas 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.</li> </ul>		<b>El Santa Fe Limited 4WD incorpora</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tracción en las 4 ruedas 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.</li> </ul>

### Santa Fe y la competencia

#### Competidores clave del Santa Fe:

- Toyota RAV4
- Mazda CX-7
- Ford Edge
- Chevrolet Equinox
- Saturn Vue
- Mitsubishi Outlander

#### Competidores secundarios del Santa Fe:

- Kia Sorento
- Dodge Nitro
- Suzuki XL-7

#### Puntos fuertes del Santa Fe:

- 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 BorgWarner
- 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 con tres meses de servicio XM gratuito
- Asientos separados y abatibles al piso 50/50 disponibles
- Ventanas, seguros y retrovisores eléctricos
- Limpiaparabrisas intermitentes con 2 velocidades variables y limpiaparabrisas/lavador trasero intermitente
- Menor precio de venta al detalle
- Cobertura de garantía más prolongada



## 13. SANTA FE 2009

### EL EQUIPO DE SEGURIDAD ESTÁNDAR DE AVANZADA DIFERENCIA AL SANTA FE DE LOS MODELOS DE LA COMPETENCIA

	Hyundai Santa Fe 2009	Toyota RAV4 2009	Ford Edge 2009	Mazda CX-7 2009	Chevrolet Equinox 2009
Bolsas de aire estándar	6	6	6	6	4
Retenciones para la cabeza que se activan en el frente	S	S	N/D	S	N/D
ESC	S	S	S	S	S
TCS	S	S	S	S	S
ABS	S	S	S	S	S
Auxilio de Frenos	S	S	N/D	S	N/D

S = Estándar O = Opcional N/D = No Disponible

## 13. SANTA FE 2009

### EJERCICIO

#### Descubrimiento—llene los espacios en blanco

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

	Frente	Lado	Atrás	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

#### Ensayo de presentación

No se trata de qué tan bien usted puede *demostrar* una característica—lo que realmente importa es qué tan bien le *enseña* a su cliente cómo usar la característica. Trabajando en pares, demuestren cómo le enseñarían al cliente a usar estas funciones:

- Faros
- Limpiaparabrisas
- Programar una emisora de radio
- Programar el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado para desempañar el parabrisas

#### Ejercicio de presentación al mostrar el vehículo

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

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

## 14. VERACRUZ 2009

### UNA COMBINACIÓN DE ESTILO, SEGURIDAD, COMODIDAD, CONVENIENCIA Y POTENCIA SIN PRECEDENTES

**Ejercicio:** Después de terminar este módulo, haga una presentación para el gerente de ventas u otro agente de ventas para demostrar que ellos saben el material y que usted esté cómodo con el nivel de su familiaridad con el vehículo.

Luego, pídale a todos que completen la página de ejercicio en la parte posterior de esta sección.

#### Atributos importantes del Veracruz 2009

- **Estilo singular:** Sobresale en un segmento “equiparable”.
- **Interior espacioso:** Magnífica amplitud para los pasajeros y espacio de carga en un diseño inteligente y funcional
- **Rendimiento muscular:** Potencia V6 de 3.8 litros con transmisión automática de 6 velocidades, y disponible con tracción en todas las ruedas; desplazamiento suave y manejo receptivo hacen que manejar el Veracruz es divertido.
- **Opción inteligente:** La larga lista de características de comodidad, conveniencia y aspectos de seguridad del Veracruz, combinados con la seguridad de America’s Best Warranty™, lo convierten en un valor de inequívoca significación.

#### Fuentes de información para el Veracruz

- Libro de Referencia 2009
- Guía de Bolsillo 2009
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com).
- Guía de referencia rápida del Veracruz
- Manual del Propietario del Veracruz
- Folletos del Veracruz para el consumidor

#### Lo fundamental del Veracruz

- Sepa cual es el inventario del Veracruz y las políticas del concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Veracruz en su concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Veracruz en comparación con otros vehículos Hyundai.
- ¿Quiénes son los compradores típicos del Veracruz? ¿Quién compró un Veracruz en los últimos seis meses?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Veracruz?
- El Veracruz es el utilitario deportivo más grande en la línea de Hyundai.
- La conducción del Veracruz es tan divertida como versátil.
- Veracruz atrae a un nuevo tipo de comprador—estas personas tienden a ser bien instruidas y estar bastante preparadas al entrar a un concesionario. Por lo general, estos clientes saben lo que están buscando—y vienen a su concesionario para ver como califica el Veracruz.
- El Veracruz apela a un público amplio que busca utilitarios más amplios sin pagar un precio premium—está junto a los utilitarios premium como el Lexus RX 350 y sale ganador.

## 14. VERACRUZ 2009

### Niveles de acabado del Veracruz

Veracruz GLS	Veracruz Limited
Motor DOHC V6, 3.8 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 6 cambios, FWD	Motor DOHC V6, 3.8 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 6 cambios, FWD
Motor DOHC V6, 3.8 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 6 cambios, FWD	Motor DOHC V6, 3.8 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 6 cambios, FWD
<b>Todo lo siguiente es estándar</b>	<b>Incorpora el equipo del Paquete Premium del GLS más</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido AM/FM/XM® Satellite Radio/CD/MP3 con seis parlantes</li> <li>• Enchufes para USB/iPod®/auxiliar</li> <li>• Aire acondicionado con controles traseros separados</li> <li>• Pantalla de temperatura externa</li> <li>• Ventanas, seguros de las puertas y seguro de la puerta trasera eléctricos</li> <li>• Volante inclinable y telescópico</li> <li>• Controles de sonido y de cruce montados en el volante</li> <li>• Computadora para viajes</li> <li>• Asientos de tela de primera calidad</li> <li>• Asientos para 7 pasajeros con 3ra fila de asientos</li> <li>• Vidrio delantero con control solar y vidrio trasero de privacidad</li> <li>• Retenciones para la cabeza que se activan en el frente</li> <li>• Sistema de entrada sin llave y con alarma</li> <li>• Bolsas de aire delanteras, bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros y bolsas de aire laterales de cortina montadas en el techo para las tres filas de pasajeros</li> <li>• Sistema de Frenos Antibloqueo (ABS) estándar con Distribución de Fuerza de Freno Electrónica (EBD) y Auxiliar de Freno (BA)</li> <li>• Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)</li> <li>• Limpiaparabrisas y lavador en la ventana trasera</li> <li>• Retrovisores externos eléctricos y calefactados del mismo color de la carrocería con luces de aproximación y luces repetidoras de la señal direccional</li> <li>• Alerón trasero</li> <li>• Rines de 17 pulgadas, 5 radios separados, en aleación</li> <li>• Motor de 3.8 litros, doble árbol de levas (DOHC) y V6, con sistema de escape doble</li> <li>• Transmisión automática SHIFTRONIC® de 6 cambios</li> <li>• Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido Infinity® cambiador de CD/MP3 con parlante de graves y amplificador externo</li> <li>• Control automático de temperatura de dos áreas con sistema de calidad del aire (AQS)</li> <li>• Asiento del pasajero delantero electrónico</li> <li>• Volante electrónico inclinable y telescópico</li> <li>• Pedales ajustables</li> <li>• Ajustes memorizados</li> <li>• Acceso por proximidad con inmovilizador del motor</li> <li>• Limpiaparabrisas con sensor de lluvia</li> <li>• Descongelador de limpiaparabrisas</li> <li>• Espejos exteriores con atenuación automática y inclinación reversa</li> <li>• Manijas con inserciones cromadas</li> <li>• Placas protectoras de las puertas con luces</li> </ul> <p><b>Paquete de Navegación 04:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido LOGIC 7® de amp de 605 vatios</li> <li>• Sistema de navegación (reemplaza el cambiador y enchufe para auxiliar)</li> </ul>

## 14. VERACRUZ 2009

Veracruz GLS	Veracruz Limited
<p>Paquete Preferencial 02:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volante y manija de cambios forrados en piel</li> <li>• Asiento eléctrico del conductor</li> <li>• Asientos delanteros con calefacción</li> <li>• Sistema de copia de respaldo</li> <li>• Espejo retrovisor</li> <li>• Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación</li> <li>• Consola de almacenamiento con temperatura controlada</li> <li>• Faros automáticos</li> <li>• Luces antiniebla</li> <li>• Tomacorrientes de 115 voltios</li> <li>• Rieles laterales en la parrilla del techo</li> </ul>	<p>Paquete de Sistema de Entretenimiento Trasero 05:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido LOGIC 7® de amp de 605 vatios</li> <li>• Sistema de DVD en el asiento trasero con pantalla LCD de 8 pulgadas</li> </ul>
<p>Paquete Premium 03; se requiere el Paquete Preferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asientos con acabado en piel</li> <li>• HomeLink®</li> <li>• Retrovisor interior con atenuación automática</li> <li>• Puerta trasera eléctrica</li> <li>• Rines de 18 pulgadas, 5 radios, en aleación con llantas Michelin®</li> </ul>	
<p><b>Modelos AWD incorporan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tracción electrónica en todas las ruedas 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.</li> </ul>	
<p><b>Nota:</b> Los modelos Black Diamond tienen carrocería monocromática con ruedas cromadas</p>	

## 14. VERACRUZ 2009

### Veracruz y la competencia

#### Competidores clave del Veracruz:

- Honda Pilot
- Toyota Highlander
- Mazda CX-9
- GMC Acadia
- Ford Edge
- Saturn Outlook

#### Competidores secundarios del Veracruz:

- Buick Enclave
- Subaru Tribeca
- Nissan Murano

#### Puntos fuertes del Veracruz:

- Un Vehículo Utilitario Deportivo (SUV) que refleja un espíritu independiente e individual
- Motor V6 con 260 caballos de fuerza, 3.8 litros, 24 válvulas y doble árbol de levas (DOHC)
- Transmisión automática SHIFTRONIC® de 6 cambios
- Tracción en todas ruedas o tracción delantera con el sistema electrónico sobre demanda BorgWarner
- 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)—todo 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 Radio XM® Satellite con tres meses de servicio XM gratuito—estándar
- Asientos separados y abatibles al piso 50/50 disponibles
- Ventanas, seguros y retrovisores eléctricos
- Pedales ajustables electrónicamente disponibles
- Puerta trasera eléctrica disponible
- Controles de temperatura traseros estándar
- Menor precio de venta al detalle
- Cobertura de garantía más prolongada

#### EL TREN MOTRIZ DEL VERACRUZ ES SUPERIOR FRENTE A LOS LÍDERES DEL SEGMENTO

	Hyundai Veracruz 2009	Honda Pilot 2009	Toyota Highlander 2009	Nissan Murano 2009
Desplazamiento (lit.)	3.8	3.5	3.5	3.5
Caballaje (a RPM)	260 @ 6,000	250 @ 5,700	270 @ 6,200	265 @ 6,000
Torsión (lb.-pie.a RPM)	257 @ 4,500	240 @ 4,500	248 @ 4,700	248 @ 4,000
Combustible	Regular	Regular	Regular	Premium
Cambios de la transmisión automática	6	5	5	CVT
SHIFTRONIC®	Sí	No	Sí	No
Ahorro de combustible del 2WD— Ciudad/Carretera (mpg)	16/23	17/23	18/24	18/23 (FWD)
Ahorro de combustible del 4WD— Ciudad/Carretera (mpg)	15/22	16/22	17/23	16/23 (AWD)

## 14. VERACRUZ 2009

### EJERCICIO

#### Descubrimiento—llene los espacios en blanco

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

	Frente	Lado	Atrás	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

#### Ensayo de presentación

No se trata de qué tan bien usted puede *demostrar* una característica—lo que realmente importa es qué tan bien le *enseña* a su cliente cómo usar la característica. Trabajando en pares, demuestren cómo le enseñarían al cliente a usar estas funciones:

- Faros
- Limpiaparabrisas
- Programar una emisora de radio
- Programar el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado para desempañar el parabrisas

#### Ejercicio de presentación al mostrar el vehículo

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

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

## 15. ENTOURAGE 2009

### UNA COMBINACIÓN SIN PRECEDENTES DE SEGURIDAD, COMODIDAD, POTENCIA Y CALIDAD

**Ejercicio:** Después de terminar este módulo, haga una presentación para el gerente de ventas u otro agente de ventas para demostrar que ellos saben el material y que usted esté cómodo con el nivel de su familiaridad con el vehículo.

Luego, pídale a todos que completen la página de ejercicio en la parte posterior de esta sección.

#### Atributos importantes del Entourage 2009

- **Equipo de seguridad avanzada:** 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 con Sistema de Control de Tracción y con Control de Estabilidad Electrónica, 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 excepcionalmente 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 Entourage, combinados con la seguridad de America's Best Warranty™, lo convierten en un valor de inequívoca significación.

#### Fuentes de información para el Entourage

- Libro de Referencia 2009
- Guía de Bolsillo 2009
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en [www.HyundaiDealer.com](http://www.HyundaiDealer.com).
- Guía de referencia rápida del Entourage
- Manual del Propietario del Entourage
- Folletos del Entourage para el consumidor

#### Lo fundamental del Entourage

- Sepa cual es el inventario del Entourage y las políticas del concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Entourage en su concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Entourage en comparación con otros vehículos Hyundai.
- ¿Quiénes son los compradores típicos del Entourage? ¿Quién compró un Entourage en los últimos seis meses?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Entourage?
- ¿Cuáles otros minivans han considerado comprar?
- 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. Esos clientes saben lo que buscan y vienen a su concesionario a ver de qué se trata el Entourage.



## 15. ENTOURAGE 2009

### Niveles de acabado del Entourage

Entourage GLS	Entourage Limited
Motor V6 DOHC, 3.8 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios	Motor V6 DOHC, 3.8 litros, transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios
<b>Todo lo siguiente es estándar</b>	<b>Incorpora equipo del GLS estándar más</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido de 172 vatios AM/FM/XM/MP3/CD de 172 vatios con seis parlantes, enchufe auxiliar y enchufes para USB</li> <li>• Aire acondicionado delantero manual</li> <li>• Puerta corrediza lateral doble manual con ventanas eléctricas deslizantes</li> <li>• Volante inclinable</li> <li>• Control de crucero</li> <li>• Asientos de tela de primera calidad</li> <li>• Dos espejos</li> <li>• Retenciones para la cabeza que se activan en el frente</li> <li>• Entrada sin llave con alarma y botón de pánico</li> <li>• Bolsas de aire delanteras, bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros y bolsas de aire laterales de cortina montadas en el techo</li> <li>• Frenos de disco en las 4 ruedas con Sistema de frenos antibloqueo (ABS) y Auxilio de Freno (BA)</li> <li>• Control de Estabilidad Electrónica (ESC) con Sistema de Control de Tracción (TCS)</li> <li>• Descongelador de limpiaparabrisas delantero</li> <li>• Rieles laterales en la parrilla del techo</li> <li>• Dos espejos retrovisores laterales eléctricos en color de la carrocería</li> <li>• Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de sonido envolvente Infinity® LOGIC 7® de 660 vatios con cambiador de discos compactos</li> <li>• Sistema de entretenimiento de DVD trasero con pantalla de 8 pulgadas, remoto y con dos auriculares inalámbricos</li> <li>• Aire acondicionado de dos áreas con control de temperatura frontal automática, con controles traseros manuales</li> <li>• Controles de audio montados en el volante</li> <li>• Brújula y computadora para viajes</li> <li>• Puertas corredizas electrónicas a ambos lados</li> <li>• Ventanas laterales traseras electrónicas</li> <li>• Superficies de los asientos con acabado en piel, volante y manija de cambios forrados en piel</li> <li>• Asientos delanteros con calefacción</li> <li>• Asiento eléctrico del conductor</li> <li>• Asiento del pasajero delantero electrónico</li> <li>• HomeLink®</li> <li>• Retrovisor interior con atenuación automática</li> <li>• Ajuste electrónico de pedales</li> <li>• Sistema de memoria integrado: Asiento del conductor, pedales y retrovisores laterales</li> <li>• Dos espejos de tocador delanteros iluminados</li> <li>• Techo corredizo electrónico con inclinación</li> <li>• Vidrios con control solar</li> <li>• Faros automáticos</li> <li>• Luces antiniebla</li> <li>• Detectores de copia de respaldo</li> <li>• Retrovisores laterales con calefacción</li> <li>• Puerta trasera eléctrica</li> <li>• Manijas exteriores de las puertas cromadas y manijas interiores en metal pintado</li> <li>• Placas protectoras de primera</li> <li>• Rejilla trasera con acabado cromado</li> <li>• Emblema de "Limited"</li> <li>• Rines de 17 pulgadas en aleación de aluminio</li> </ul>
Paquete de Equipo Popular 02: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles de audio montados en el volante</li> <li>• Asiento eléctrico del conductor</li> <li>• Dos puertas corredizas electrónicas</li> <li>• Interruptor de cuarto de ventana trasera</li> <li>• Detectores de copia de respaldo</li> </ul>	
Paquete de Sistema de Entretenimiento Trasero 03; Paquete de Equipo Popular más: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de DVD en el asiento trasero con pantalla LCD de 8 pulgadas</li> </ul>	

## 15. ENTOURAGE 2009

### Entourage y la competencia

#### Competidores clave del Entourage:

- Honda Odyssey
- Toyota Sienna
- Chrysler Town & Country

#### Competidores secundarios del Entourage:

- Dodge Grand Caravan
- Kia Sedona
- Nissan Quest

#### Puntos fuertes del Entourage:

- Motor V6 de 3.8 litros con 250 caballos de fuerza
- Transmisión automática SHIFTRONIC® de 5 cambios
- 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
- Puertas corredizas electrónicas a ambos lados
- Puerta trasera electrónica
- Sistema de control ambiental de dos áreas completamente automático
- Asientos separados y abatibles al piso 60/40 Hyundai Hideaway™
- Retrovisor con atenuación automática 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

### ENTOURAGE ES MÁS PODEROSO QUE ODYSSEY, SIENNA Y TOWN & COUNTRY

	Hyundai Entourage 2009	Honda Odyssey 2009	Toyota Sienna 2009	Chrysler Town & Country 2009	Chrysler Town & Country 2009
Desplazamiento (lit.)	3.8	3.5	3.5	3.3	3.8
Caballaje (a RPM)	250 @ 6,000	244 @ 5,750	266 @ 6,200	175 @ 5,000	197 @ 5,200
Torsión (lb.-pie.a RPM)	253 @ 3,500	240 @ 4,500	245 @ 4,700	205 @ 4,000	230 @ 4,000
Cambios de la transmisión automática	5	5	5	4	6
SHIFTRONIC®	Sí	No	No	No	No

## 15. ENTOURAGE 2009

### EJERCICIO

#### Descubrimiento—llene los espacios en blanco

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

	Frente	Lado	Atrás	Interior
Seguridad				
Rendimiento				
Comodidad				
Conveniencia				
Economía/ Eficiencia				
Durabilidad/ Fiabilidad				

#### Ensayo de presentación

No se trata de qué tan bien usted puede *demostrar* una característica—lo que realmente importa es qué tan bien le *enseña* a su cliente cómo usar la característica. Trabajando en pares, demuestren cómo le enseñarían al cliente a usar estas funciones:

- Faros
- Limpiaparabrisas
- Programar una emisora de radio
- Programar el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado para desempañar el parabrisas

#### Ejercicio de presentación al mostrar el 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 PARA LA EVALUACIÓN DE CADA VEHÍCULO.**

Puede usar el sistema de calificación de 1 a 5, donde 5 es el mayor 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 (si el vehículo posee estas características) los botones del sistema de control de presión de llantas, control electrónico de estabilidad y luces indicadoras de tracción de las 4 ruedas. Localice los botones del control electrónico de estabilidad, de la tracción de las 4 ruedas en el tablero.	(1 2 3 4 5)
7.	Ajuste la calefacción, la ventilación, el aire acondicionado (HVAC) y programe una emisora. Toque un CD (si viene equipado). Use el enchufe auxiliar o un iPod® para tocar música.	
	¿Son intuitivos los controles, se entienden y funcionan con facilidad?	(1 2 3 4 5)
8.	Revise los faros (bajos y altos), prenda las direccionales, el limpiaparabrisas (si viene equipado – limpiaparabrisas trasero) y lavadores.	
	¿Se encontraron y funcionan con facilidad esos controles?	(1 2 3 4 5)
<b>Empiece la experiencia de conducción</b>		
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 de tracción en las 4 ruedas (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 bastante ruido de la carretera?	(1 2 3 4 5)
<b>De regreso en el concesionario</b>		
13.	Use el control remoto del vehículo para bloquear y desbloquear las puertas y para abrir la cajuela, las puertas eléctricas deslizables y la puerta trasera eléctrica (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.	