

¡Cuanto más sepa, mejor vendedor puede ser!

## LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD INICIAL EN LA ENTREGA

**Lo que la Encuesta de Calidad Inicial (IQS) nos muestra:**

**La Encuesta:** J.D. Power and Associates realiza la Encuesta Inicial de Calidad (IQS) anual sobre vehículos que se venden en los EE.UU. **Esta encuesta recibe amplia atención de los medios y es altamente respetada por los consumidores como una medida de la capacidad del productor del vehículo para producir automóviles de alta calidad, confiables y duraderos.**

La IQS mide 135 atributos dentro de nueve categorías, incluyendo conducción/manejo/frenado, motor y transmisión, y una amplia variedad de problemas y síntomas de calidad informados por propietarios de vehículos.

**El Consultor de Ventas:** Como Consultor de Ventas, quizás sienta que puede hacer poco para impactar las clasificaciones de la IQS, ya que parecen basarse en parámetros de ingeniería, calidad y diseño de los vehículos. Sin embargo, la encuesta no diferencia entre los comentarios de los clientes, estrictamente basados en la calidad de producción, y los que se basan en **la frustración del consumidor o su incapacidad para comprender o hacer funcionar correctamente una función del vehículo.** Por ejemplo, un consumidor puede comentar que algo anda mal—el vehículo tembló cuando se aplicaron los frenos con fuerza. En realidad, éste es el funcionamiento normal del Sistema de frenos antibloqueo (ABS) en todos los vehículos. Sin embargo, a menos que el consumidor sea informado antes de que esto suceda, puede resultar en una clasificación inferior en la IQS. Otro ejemplo podría ser que el cliente no entienda que el sistema de calefacción/aire acondicionado/ventilación o que los sistemas de control automático de clima se deben reiniciar en modo “Auto” si se realiza algún ajuste manual. **Algunas cosas tan simples como el funcionamiento de los limpiaparabrisas, las luces o la luz interior pueden resultar extrañas para alguien que las compara con su vehículo anterior.**

**La entrega:** La Entrega es la oportunidad principal que tiene de repasar con el cliente las complejidades de su nuevo vehículo, de ayudarlo a comprender el funcionamiento del mismo, aumentando de ese modo las clasificaciones de Hyundai en la IQS. Siempre es buena idea hacer el seguimiento con los clientes y controlar cualquier confusión que puedan tener con respecto al funcionamiento de su nuevo vehículo. Cualquier elemento nuevo puede resultar confuso.

**Nota:** *En la siguiente sección Consejos para la entrega, las funciones que han recibido comentarios de IQS recientes están etiquetadas. Preste especial atención a estas funciones y asegúrese de que los clientes comprendan perfectamente su funcionamiento.*

### 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. Es importante que pueda explicar estos puntos en su presentación y en el momento de la entrega:

- Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)
- Luces externas, incluyendo faros, luces antiniebla y luces direccionales
- Limpia y lavaparabrisas, tanto delanteros como traseros
- Luces elevadas, luces para leer mapas y almacenamiento elevado
- Calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC)
- Desempeñamiento con el aire acondicionado manual y automático
- Estéreo/radio XM® /CD/DVD, preselecciones, ecualizador y cambiador de varios discos
- Controles de sonido y de cruceo montados en el volante
- HomeLink®
- Sistema de Memoria Integrado (IMS)
- Programa de estabilidad electrónica (ESC)

## PUNTOS DE LA ENTREGA BÁSICA

Una vez concretada la venta, existe una tendencia a creer que su trabajo con su cliente ha concluido. Si no le importan las ventas recurrentes, entonces puede que eso sea verdad. Sin embargo, la manera profesional es realizar la entrega del vehículo a su cliente personalmente y asegurarse de que entienda cómo funciona todas las características.

Muchos clientes sólo querrán tomar su nuevo vehículo e irse. Si ese es el caso, asegúrese de que saben cómo ajustar el asiento, espejos y HVAC, y configurar la radio.

Para aquellos que desean invertir tiempo, revise los siguientes puntos de a uno y haga que el cliente opere el control o la característica. Comience por el portaequipaje, vaya hacia el asiento trasero, luego los asientos delanteros y termine por el compartimento del motor. Existe mucho por aprender y la información que presente al final será la más recordada.

Por último, presente al cliente al Gerente de servicio técnico o al Asesor de servicio y agende una primera visita de servicio técnico.

### Lista de verificación de entrega al cliente

- Exterior: Camine alrededor del vehículo y verifique que no haya golpes, rayas y suciedad.
- Interior: Verifique que no haya papeles sueltos ni suciedad.
- Asegúrese de que la presión de aire en cada llanta haya sido verificada y se encuentran con la presión apropiada, de que el aceite haya sido verificado, que el sistema de audio se encuentra en el nivel apropiado, de que el asiento del conductor se encuentra hacia atrás y de que la inclinación del volante se encuentra en la posición "arriba".

**La Entrega:** Camine alrededor del vehículo con el cliente y señale la puerta de llenado de combustible y proceda con el área del portaequipajes:

- **Portaequipajes:** Utilice el control remoto para abrir el portaequipaje, también demuestra la apertura con la llave:
  - Demuestre la apertura electrónica de la puerta trasera si viene equipado.
  - Muestre la gran apertura y la baja altura de carga.
  - Resalte la luz en el portaequipajes.
  - Llanta de repuesto/ herramientas
  - Desenganche de emergencia para la tapa de combustible
  - Desenganche de emergencia del portaequipajes
  - Botones de desenganche de los asientos traseros— demuestre el desenganche de los asientos traseros y muévalos a la tercera o segunda fila.
- **Asientos de la 3ra fila** (si viene equipado):
  - Demuestre cómo se plegan los asientos (si viene equipado).
- **Asientos en la 2da fila:** Use el control remoto para abrir las puertas traseras presionando dos veces el selector "unlock" del control remoto:
  - Muestre las puertas deslizantes electrónicas (si viene equipado).
  - Muestre los seguros a prueba de menores en las puertas
  - Resalte los anclajes para asientos infantiles, anclajes de amarraje para asientos infantiles y los cinturones de seguridad traseros con seguro automático.
  - Muestre los asientos traseros plegables
  - Apoyabrazos central, portabebidas, portabotellas y almacenamiento en las puertas, y almacenamiento en los espaldares
  - Salir de la segunda fila y cerrar el automóvil con el control remoto y dirigirse hacia el área del conductor.
- **Área del conductor:** Use el control remoto para abrir la puerta del conductor
  - Ajuste el asiento
  - Póngase el cinturón de seguridad/ ajuste la altura de la correa del hombro
  - Ajuste la dirección (inclinación/telescópico)
  - Ajuste el apoyacabezas activo
- **Puerta del conductor:**
  - Desenganche remoto del portaequipajes
  - Ventana eléctrica/seguro de la ventana/seguro eléctrico de la puerta/desenganche
  - Interruptor del espejo/haga que le cliente ajuste los espejos exteriores e interiores.
  - Sistema de Memoria Integrado (si viene equipado)
  - Señale el porta botellas y el compartimento de almacenamiento interno.
  - Señale el desenganche por control remoto de la puerta de llenado de combustible.
  - Recuérdele a su cliente que el Hyundai utiliza combustible sin plomo de 87 octanos.
- **Controles del conductor:** Tablero (izquierda a derecha)
  - Interruptor de iluminación IP—ajusta la iluminación del instrumental
  - Botones de 4WD y ESC (si viene equipado)
  - Faros del vástago izquierdo— baja/alta/intermitente con haz alto
  - Indicadores de giro del vástago izquierdo— izquierda y derecha
- **Controles del volante:**
  - Controles de sonido
  - Control de crucero (si viene equipado)
- Explicar controles
- Vástago derecho
  - Controles de limpiaparabrisas/lavador

- Tablero de instrumentación:
  - Tacómetro
  - Velocímetro
  - Instrumento de combustible
  - Instrumento de la temperatura del motor
  - Luces de advertencia/indicadoras: Gire el encendido a la posición “on” y aparecerán las luces de advertencia/indicación—después de que el motor haya arrancado, las luces se apagarán a menos que el sistema detecte un problema
    - Verifique las luces del motor
    - Luz de advertencia de bolsa de aire
    - ABS
    - Luz indicadora de 4WD (si viene equipado)
    - ESC y luces indicadoras del control de tracción (si viene equipado)
    - Luz indicadora de TPMS (si viene equipado)
    - Luz indicadora de cinturones de seguridad
    - Luces indicadoras direccionales
    - Haces altos
    - Luz de advertencia de presión de aceite del motor
    - Luz de advertencia de freno de estacionamiento y líquido de freno
    - Indicadores de modelo automático SHIFTRONIC® (si viene con transmisión automática)
    - Luz de advertencia de sistema de carga
    - Luz de advertencia de la tapa del portaequipajes abierta
    - Luz de advertencia de puerta entreabierta
    - Luz de advertencia de nivel de combustible bajo
    - Lámpara indicadora de mal funcionamiento
    - Luz de advertencia de nivel de agua bajo
    - Indicador de control de cruce (si viene equipado)
    - EPS (si viene equipado)
  - Computadora de odómetro/viaje
    - Odómetro
    - Computadora de viaje—demuestre restablecer datos sosteniendo presionado el botón hasta:
      - Distancia hasta vaciar el tanque
      - Consumo promedio de combustible mpg
      - Velocidad promedio: mph
      - Distancia recorrida
  - Área central:
    - Reloj—Configurar reloj
    - OCS (Sistema de clasificación de ocupantes)—explique que el sistema tiene como objetivo mantener a los niños lejos del asiento del pasajero
- Radio: demuestre/preconfigure una estación—haga que el cliente configure una o más estaciones/demuestre los controles de radio satelital XM® (si viene equipado)
  - Explique los controles de audio del volante
  - Explique el ecualizador (EQ) y la operación de CD
  - Ficha AUX—para utilizar con iPod
  - Reproductor de DVD: demuestre su operación (si viene equipado)
  - Calefacción/aire acondicionado/ventilación: demuestre los controles
    - Interruptor de peligro
- Calefacción de asientos
- Transmisión (automática/manual)
- Freno de estacionamiento
- Porta vasos central
- Consola central (almacenamiento superior e inferior)
- Guantero iluminado
- Gancho para bolsas de compras – lateral de la consola central
- Área de almacenamiento de la puerta del pasajero
- Consola superior:
  - Retrovisor
  - Portaanteojos
  - Luces para mapas
  - Espejos tapasoles iluminados
  - Techo corredizo
- Luz central de 3 posiciones—encendido/apagado/puerta
- Diríjase hacia el desenganche del capó y haga que el cliente lo libere con el desenganche remoto debajo del tablero (lado izquierdo/debajo del tablero).
- **Compartimento del motor**—Señale los siguientes elementos:
  - Recipiente de agua para el limpiaparabrisas
  - Recipiente del líquido de los frenos
  - Nivel de aceite del motor—verifique el aceite con el cliente.
  - Líquido de transmisión si la transmisión es automática
  - Recipiente del líquido refrigerante
  - Filtro de aire
  - Batería
  - Capó inferior
- Presente al Departamento/ Gerente/ Asesor de servicio
  - Agende la primera visita al servicio técnico.

## RECORDAR LO FUNDAMENTAL

Después de la venta, es posible que sus clientes se sientan un poco cansados debido al proceso de compra, o que estén muy entusiasmados y deseen recibir sin demora su nuevo automóvil Hyundai.

- Regla 1:** Respete el ánimo de sus clientes al momento de la entrega. Haga preguntas sobre el tiempo de entrega. Una vez que lo sepa, podrá calcular cuánto tiempo cree que le tomará completar el proceso de entrega. Es probable que la entrega se concrete en poco tiempo, o tal vez tenga tiempo para entrar en detalle. En ambos casos, dígalos a sus clientes el tiempo aproximado de entrega.
- Regla 2:** Responda a todas las preguntas de sus clientes. Asegúrese de haber aclarado todas sus dudas y hágalos participar en el proceso de entrega. Haga que prueben los controles del automóvil y que se familiaricen con su nuevo Hyundai.
- Regla 3:** No pase por alto los aspectos importantes. El manejo seguro de su nuevo Hyundai es el aspecto más importante de la entrega. Ajuste el asiento del conductor a la posición que resulte más cómoda, la altura del cinturón de seguridad, las luces (altas y bajas), el limpiaparabrisas/lavador, controle el funcionamiento de las luces direccionales, los controles de la calefacción/aire acondicionado/ventilación, la radio y la luz de la cubierta. Estos son aspectos esenciales que se deben verificar en toda entrega. No olvide la presentación del Departamento de Servicio.
- Regla 4:** Haga el seguimiento debido con sus clientes —y hágalo a menudo. Si sólo se encargó de hacer una entrega básica, es una buena idea preparar una lista con los aspectos que se deben cubrir en las llamadas de seguimiento. Dígalos a sus clientes que les llamará para proporcionarles más información y responder a todas las preguntas que pudieran surgir después de la entrega.

**Nota:** *Antes de la entrega, repase el Manual del Propietario y marque con ganchos para papel las secciones clave, tales como las instrucciones de la llanta de repuesto, los controles del radio, el sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado, mantenimiento, y toda otra inquietud que sus clientes pudieran tener, por ejemplo, cómo colocar un asiento para niños, o servicio de remolque. Esto facilitará a sus clientes encontrar estas referencias en el futuro si tienen preguntas al respecto.*

### ¿Dónde se comienza?

Dónde comience con la entrega es su decisión. Dado que probablemente el nivel de atención del cliente será bajo al momento de la entrega, le conviene tratar primero los aspectos de “menor importancia”- como el portaequipajes, tapa de combustible, control remoto. Luego concéntrese en la operación interior del conductor y los controles. Por último, termine con el mantenimiento básico (agua, aceite, líquido de transmisión).

We have provided you with a sequence of features that follows this premise. Comenzamos por el exterior, nos movemos a la parte trasera, luego a la parte delantera en el interior, a continuación a la zona del conductor y finalizamos con el compartimiento del motor.

### PUNTO CLAVE—Recuerde ser flexible

Esto es muy importante. Cualquier cosa que le interese al cliente debe ser una prioridad. Recuerde, usted está en control de sus conocimientos del producto y siempre puede guiar a sus clientes para que conozcan las funciones y beneficios específicos que tienen a su disposición.

**Nota:** *Le recomendamos usar la “Lista de verificación de entrega de valor” de la carpeta incluida en cada automóvil Hyundai. Esta lista le ayudará a recordar ciertas cosas durante la entrega y es un registro para sus clientes de su nuevo Hyundai desde que llegó al concesionario. ¡Familiarícese con este valioso material de ayuda en ventas!*

## PORTAEQUIPAJES

### Seguro de la tapa del portaequipajes

Si el botón del seguro de la tapa del portaequipajes (cerca del enganche) está en la posición "LOCK" al cerrarla, no es posible abrir la tapa del portaequipajes desde el desenganche a distancia. En ese caso, use la llave maestra para abrir la tapa del portaequipajes. Para poder abrir la tapa del portaequipajes con el desenganche a distancia, empuje el botón del seguro a la posición opuesta a "LOCK."

Para estacionamiento atendido (IQS):

Dígale a los clientes que al activar el seguro de la tapa del portaequipajes y los Seguros del Asiento Trasero, el portaequipajes queda seguro y solamente se puede abrir con la Llave Maestra. Para máxima seguridad, asegure ambos artículos y use la llave para estacionamiento atendido.

### Área de carga/portaequipajes:

- Muestre la localización de la llanta de repuesto
- Muestre la ubicación de las herramientas para la llanta-gato y llave para los pernos de la rueda:

Las llantas de repuesto temporal, usadas en muchos vehículos Hyundai, se inflan a 60 psi, mientras que las llantas regulares del vehículo comúnmente se inflan a 30-35 psi, según el tipo de llanta. Recuerde siempre revisar la llanta de repuesto para verificar que tenga la presión adecuada cuando revise las demás llantas. No se recomienda usar una llanta de repuesto temporal a velocidades continuas de más de 50 mph.



- Muestre la localización del interruptor para bloquear y desbloquear el espaldar (IQS).



- Muestre la localización del desenganche interior del portaequipajes. Hay una palanca para desenganche de emergencia del portaequipajes, que resplandece en la oscuridad. Resplandece al cerrar el portaequipajes. Al halarla, la palanca suelta el mecanismo de seguro del portaequipajes y lo abre.



**Advertencia:** Los padres deben enseñarles a los hijos la ubicación de la palanca de desenganche para emergencias del portaequipajes y cómo abrir la tapa del portaequipajes si quedan encerrados accidentalmente.

- Muestre la localización del desenganche manual de la tapa de abastecimiento de combustible dentro del portaequipajes.

## TRASLADO AL ASIENTO TRASERO

### Seguros de puertas traseras para protección de menores (IQS)

Todos los Hyundai de 4 puertas están equipados con seguros a prueba de menores en las puertas traseras. Al accionar el mecanismo de seguro, las puertas traseras no se pueden abrir desde adentro. Dicho uso se recomienda cuando haya niños en el asiento trasero:

- Para accionar la característica protectora de menores e impedir la apertura de la puerta desde adentro, ponga la palanca protectora de menores en la posición “bloqueado” y cierre la puerta.
- Mueva la palanca hacia la posición “sin bloqueo” para el funcionamiento normal de la puerta.

### Sistema de restricción trasero para niños (IQS)

Consulte el Manual del Propietario para ver los detalles completos sobre el uso del asiento de seguridad para menores en el asiento trasero del vehículo Hyundai.



Espaldares traseros reclinables



Trabas de seguridad del espaldar trasero

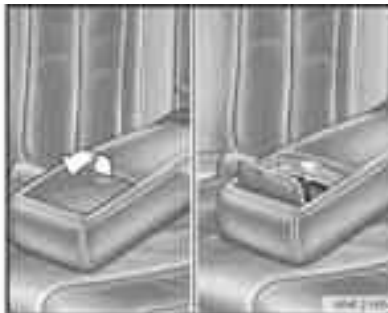
### Demuestre el funcionamiento de los seguros del asiento trasero (IQS)

- Utilizando las palancas del seguro del espaldar trasero ubicadas en el borde externo superior de dicho espaldar, demuestre cómo se puede plegar de manera independiente cada lado de los espaldares traseros.
- Si la palanca de bloqueo del espaldar del asiento trasero (localizada en la cara posterior del espaldar trasero) está en la posición “LOCK” cuando los espaldares traseros estén cerrados, es imposible doblar el espaldar al utilizar la palanca de desenganche. En dicho caso, mueva la palanca de bloqueo a la posición “FREE” y doble el espaldar trasero. El botón de bloqueo del espaldar trasero está diseñado para proteger contra el ingreso no autorizado al portaequipajes.

Demuestre cómo funcionan los portabebidas del asiento trasero, la consola central del asiento trasero y el almacenamiento del asiento trasero (si están instalados).



Consola/Apoyabrazos del asiento trasero



Portabebidas del asiento trasero



Almacenamiento en los espaldares

## LADO DEL CONDUCTOR

### PUNTO CLAVE

Los siguientes Consejos para la entrega se proporcionan como puntos básicos de referencia para la entrega. Los modelos, equipos y opciones variarán en cada entrega.

### Sistema de entrada sin llave y con alarma (IQS)



- Para asegurar las puertas y “activar” la alarma:
  1. Cierre todas las puertas.
  2. Apriete el botón “LOCK” del transmisor.
  3. Todos los seguros se activan y la luz direccional parpadea una vez para indicar que el sistema está activado.
- Para abrir las puertas y “desactivar” la alarma:
  1. Apriete el botón “UNLOCK” del transmisor.
  2. Todas las puertas quedan sin seguro y la luz direccional prende dos veces para indicar que el sistema quedó desactivado.

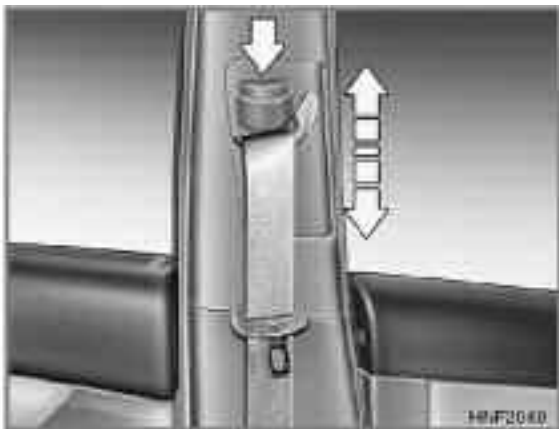
- Apertura de la tapa del portaequipajes:
  1. Mantenga apretado el botón de desenganche del portaequipajes durante más de un segundo.
- Programación del ingreso sin llaves (Sonata y Azera):
 El sistema de ingreso sin llaves del Sonata y el Azera se puede programar para:
  1. Asegurar automáticamente las puertas a una velocidad establecida de 5, 15 ó 25 mph.
  2. Usar la llave de encendido para quitar el seguro de las puertas aunque la alarma esté en modo activo (es importante si la batería remota falla).
  3. Activar la bocina para confirmar que las puertas están con seguro. Consulte el Manual del Propietario para obtener detalles completos sobre la programación.

## A la zona del conductor

### Asiento del conductor

Asiento del conductor ajustable en 8 posiciones

- Ajuste de altura doble, delantero y trasero, del cojín (4)
- Deslizamiento hacia atrás/adelante (2) y inclinación hacia atrás/adelante (2)
- Manual (dos tipos—palanca y botón)
- Ajuste eléctrico



### Correa de hombro del asiento

- Usted puede ajustar la altura del anclaje de la correa del hombro en cuatro posiciones para máxima comodidad y seguridad.
- La altura de la correa del hombro se debe ajustar de modo que sólo se apoye suavemente sobre el hombro del conductor o del pasajero.
- Para elevar el ajustador de altura, súbalo. Para bajarlo, empujelo hacia abajo mientras aprieta el botón.
- Suelte el botón para enganchar el anclaje en la posición.

### Volante ajustable—Inclinación/Telescópico

- Ajuste la inclinación del volante.
- Ajuste la función telescópica del volante (si viene equipado).

### Apoya-cabezas ajustable

- Los apoya-cabezas están diseñados para ayudar a evitar el riesgo de lesiones del cuello.
  - Para elevar el apoya-cabezas, súbalo.
  - Para bajarlo, empújelo hacia abajo mientras aprieta el seguro.
- El apoyacabezas se puede inclinar hacia adelante en tres posiciones distintas tirando del apoyacabezas hacia adelante. Para ajustarlo hacia atrás, tire del apoyacabezas completamente hacia adelante hasta la posición más alejada y suéltelo.



### Apoyacabezas activo (si están equipados)

- El apoyacabezas activo (no instalado en todos los modelos) está diseñado para moverse hacia adelante y hacia arriba al detectar un impacto trasero.
- Esto ayuda a impedir que la cabeza del conductor y de los pasajeros se sacuda violentamente hacia atrás e impide las lesiones de cuello tan comúnmente producidas por accidentes relativamente leves.

### Puerta del conductor

#### Desenganche remoto del portaequipajes

Muéstrele al cliente cómo abrir el portaequipajes y la tapa de abastecimiento de combustible y recuérdle que todos los Hyundai funcionan con gasolina sin plomo de 87 octanos.



Desenganche remoto del portaequipajes



Desenganche remoto de la tapa de abastecimiento de combustible

### Ventanas eléctricas con controles de descenso automático y bloqueo de ventanas

Demuestre el funcionamiento de los controles de las ventanas



Interruptores de la ventana eléctrica del conductor



Interruptor de bloqueo de las ventanas eléctricas



**Control de seguro central de las puertas**

Demuestre el funcionamiento de los controles de los seguros de las puertas.



**Interruptores de seguros de las puertas**

**Controles a distancia de los espejos.**

Demuestre el funcionamiento de los controles de los espejos .



**Controles a distancia de los espejos**

**Sistema de Memoria Integrado (IMS) (IQS) (si viene equipado)**

El IMS, que es opcional en el Azera Limited, memoriza los parámetros del usuario para el asiento del conductor, los espejos exteriores, la posición de la columna de dirección y los pedales ajustables. Al presionar un botón, volverá a las posiciones preseleccionadas para dos conductores diferentes.



**CONTROLES DEL CONDUCTOR**

**Instrumentos y controles**

Grupo de instrumentos y luces indicadoras. Consulte el Manual del Propietario para detalles. Muestre el velocímetro, el tacómetro, los indicadores de gasolina y de temperatura y el odómetro.



## Controles en el vástago— lado izquierdo (IQS)

### Faros

Para hacer funcionar los faros, voltee el barril de la punta del interruptor de funciones múltiples. La primera posición prende las luces de estacionamiento, las luces laterales, las luces traseras y las luces del tablero de instrumentos. La segunda posición prende los faros.



**NOTA:** El encendido debe estar en la posición "ON" para prender los faros.

### Apagado automático de la luz de estacionamiento

Si no apaga las luces de estacionamiento ("OFF") después de manejar, éstas se apagan automáticamente al abrir la puerta del conductor. Para prenderlas otra vez ("ON"), simplemente debe volver a poner la llave de encendido en la posición "ON".



### Encendido automático de los faros

Para controlar automáticamente los faros, gire el barril de la punta del interruptor de funciones múltiples hasta la posición "AUTO". Los faros y las luces traseras se encenderán y apagarán automáticamente según la iluminación externa.

### Luces antiniebla

Gire el interruptor de las luces antiniebla hasta la posición "ON". Se encenderán cada vez que se enciendan los faros bajos y se apagarán cuando se enciendan los faros altos.



**Controles en el vástago— lado derecho (IQS)**

**Limpiaparabrisas**

El interruptor del limpiaparabrisas tiene tres posiciones:

1. Funcionamiento intermitente del limpiaparabrisas
2. Funcionamiento lento
3. Funcionamiento rápido



**Operación intermitente de los limpiaparabrisas**

- Para usar la característica de limpiaparabrisas intermitente, ponga el interruptor en la posición “INT”. Con el interruptor en esa posición, el conductor puede ajustar el intervalo de limpieza entre 1 y -18 segundos aproximadamente, al voltear el barril de ajuste de intervalo.
- Al empujar el interruptor del limpiaparabrisas hacia arriba se obtiene una sola pasada. Además, en ese ajuste intermitente, la velocidad del limpiaparabrisas varía automáticamente, dependiendo de la velocidad a la que vaya.

**Lavadores de parabrisas**

Para usar el lavador del parabrisas, hale la palanca hacia el volante. Al accionar la palanca, los limpiaparabrisas recorren el parabrisas automáticamente dos veces. El lavador sigue funcionando hasta que se suelte la palanca.



**Computadora para viajes (IQS)**

- La computadora típica para viaje proporciona información sobre:
  - Distancia del viaje
  - Tiempo de conducción
  - Velocidad promedio
  - Consumo promedio de combustible
  - Distancia hasta vaciar el tanque
- Presione el botón Reset durante más de un segundo para restablecer individualmente cada pantalla de información.
- Si presiona el botón Trip la alternará de una lectura a otra.
- No todas las computadoras de viaje proveen la misma información, familiarícese con el vehículo que está entregando para que no prometa funciones que no se encuentran en el vehículo



### **Sistema de frenos antibloqueo (ABS)(IQS)**

ABS ayuda al conductor a mantener la estabilidad direccional (conducción) durante situaciones de frenado de emergencia. El ABS es un sistema de frenado controlado por una computadora que modula la presión del freno durante situaciones de frenado fuerte y paradas de pánico, e impide que las ruedas se bloqueen y resbalen. Cuando los sensores de velocidad de las ruedas detectan que una rueda se va a bloquear, la computadora ABS modula la presión del líquido de frenos para que las ruedas sigan girando y mantengan su tracción. Un conductor que no haya experimentado ABS antes sentirá la modulación de la presión en el pedal del freno y se preguntará si hay algún problema con el sistema de frenos. La modulación de la presión es normal e indica que el sistema funciona correctamente.

### **Sistema de control de tracción (TCS) (IQS) (si viene equipado)**

TCS ayuda a impedir el resbalamiento de la rueda motriz en las superficies resbalosas o con gravilla durante la aceleración, al manipular electrónicamente los frenos y el motor para impedir el resbalón de la llanta y controlar la tracción.

Cuando una rueda patina, el sistema:

1. Desactiva el motor.
2. Pulsa los frenos hasta que el sensor detecta tracción normal. Cuando el sistema se activa, la luz de control de tracción comienza a parpadear.

### **Control electrónico de estabilidad (ESC) (IQS) (si viene equipado)**

- El interruptor de ESC permite que el conductor apague el sistema de control de estabilidad si lo desea.
- Si se apaga el interruptor, se encenderá una luz de advertencia de ESC en el grupo de instrumentos.
- Cuando se vuelva a encender el motor, se activará el sistema ESC, aunque antes estuviera en la posición de apagado.
- Si el ESC frena activamente el vehículo, destellará la luz de advertencia de ESC.
- El interruptor del Control de estabilidad electrónico también activa y desactiva el sistema de control de tracción (TCS) (IQS).



### **Sistema de control de presión de llanta (TPMS) (IQS)—Tucson, Santa Fe, Entourage, Azera and Tiburon**

TPMS es un sistema de seguridad que alerta al conductor si una o más llantas del vehículo están poco infladas. Cuando la presión de una llanta desciende a menos de 30 psi, se encenderá un luz anaranjada/ámbar en el panel de instrumentos a la derecha del odómetro, notificando al conductor que la presión de una o más llantas es baja.

- El sistema del Tucson tiene una sola luz indicadora y no indica cuál es la llanta baja, sólo que hay una llanta baja.
- Los sistemas del Santa Fe, Entourage, Azera y Tiburon indicarán cuál es la llanta baja.
- Las baterías de Hyundai TPMS tienen una vida útil de 10 años. Estas baterías “inteligentes”, que sólo activan el sistema con el vehículo en movimiento, aseguran una larga vida útil.

**Tracción en las 4 ruedas (IQS) (si viene equipado)**

Santa Fe y Tucson: Es un sistema totalmente controlado eléctricamente que funciona rutinariamente en la tracción delantera para un máximo ahorro de combustible, pero que transfiere automáticamente hasta un 50% de la torsión disponible instantáneamente a las ruedas traseras cuando las condiciones lo requieren. El sistema es idéntico en ambos vehículos.

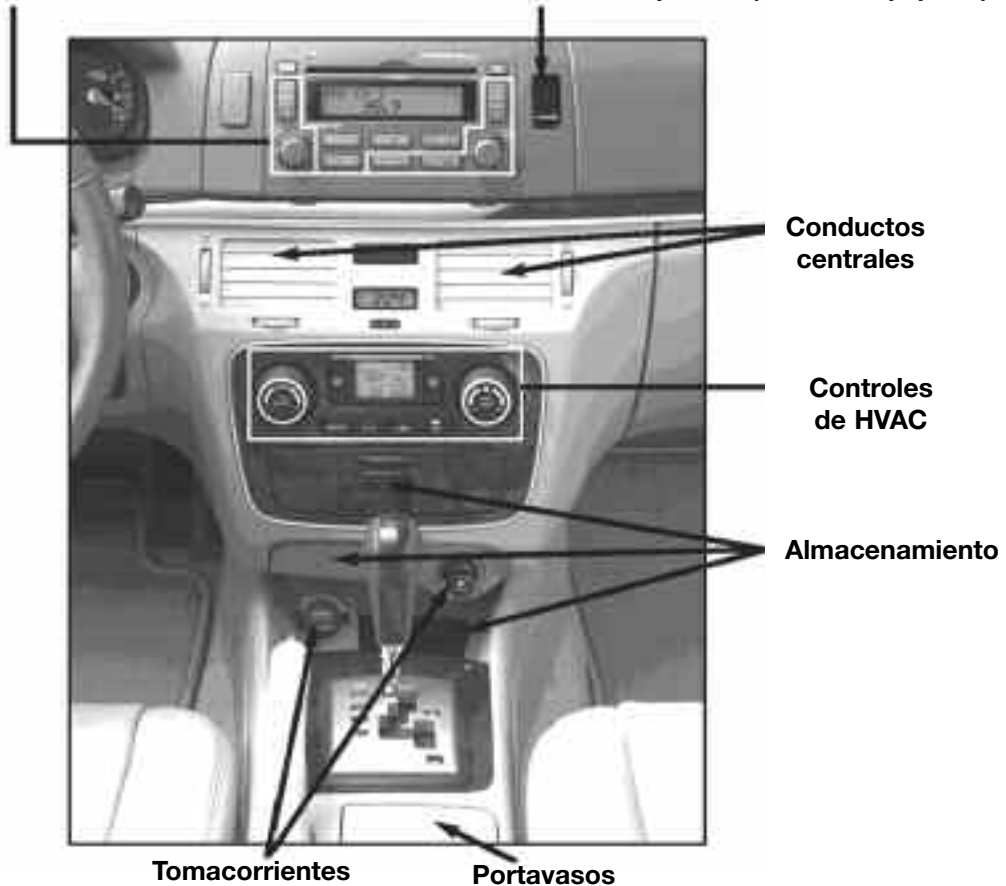
Repase los Manuales del Propietario adecuados para obtener detalles completos sobre los sistemas Hyundai con tracción en las 4 ruedas.



**Botón de bloqueo de las 4 ruedas**

**CONSOLA CENTRAL**

**Controles de sonido Luz del Sistema de Clasificación de Ocupantes (si viene equipado)**



### Sistema de clasificación de ocupantes (OCS) (IQS)

El sistema de clasificación de ocupantes detecta la presencia de un pasajero en el asiento delantero y bajo ciertas condiciones desactiva la bolsa de aire del pasajero delantero. Con el OCS, si el asiento del pasajero delantero no está ocupado o está ocupado por un pasajero que el sistema identifica como un menor y el indicador muestra “PASSENGER AIRBAG OFF” (bolsa de aire del pasajero desactivada), las bolsas de aire delanteras del pasajero estarán desactivadas y no se desplegarán ante un choque frontal. Si el indicador “PASSENGER AIRBAG OFF” no está iluminado, entonces la bolsa de aire del pasajero se desplegará ante un choque frontal.



Luz indicadora de OCS

**NOTA:** No debe colocarse equipaje u otro tipo de carga en el asiento del pasajero delantero. Esto puede permitir que se despliegue la bolsa de aire frontal o lateral para el pasajero, en caso de un accidente.

Aun con el OCS, nunca se debe colocar en el asiento delantero un sistema de contención de menores. Recomiende a todos sus clientes que los menores de 13 años viajen en el asiento trasero.

## CALEFACCIÓN/VENTILACIÓN/AIRE ACONDICIONADO (HVAC)

### Sistema de calefacción/ventilación/aire acondicionado (IQS)

Repase las siguientes operaciones del HVAC en el vehículo de modo que se sienta cómodo al demostrárselas a un cliente.

#### Para desempañar el interior del parabrisas (IQS)

- Ponga el control de flujo de aire en la posición deseada. El control de toma de aire cambiará al modo “Fresh” automáticamente en los sistemas de aire acondicionado automáticos y manuales.
- Ponga el control de temperatura en la posición deseada.
- Ponga la velocidad del ventilador entre las posiciones 1 y 4.

#### Para descongelar o desempañar el exterior del parabrisas (IQS)

- Ponga el control de flujo de aire en la posición deseada. El control de toma de aire cambia a modalidad fresca automáticamente.
- Ponga el control de temperatura en tibio.
- Ponga la velocidad del ventilador en la posición 3 ó 4.

#### Consejos prácticos

- Si el aire acondicionado se hace funcionar constantemente en el nivel de desempañamiento del piso o desempañamiento, puede empañar la parte exterior del parabrisas. Si sucede eso, ponga el control de flujo de aire en la posición a nivel de la cara y el control de la velocidad del ventilador en la posición lenta.
- Para alta humedad, use la posición de desempañamiento con el aire acondicionado y la posición de toma de aire fresco para mayor acción de desempañamiento.
- El aire del sistema de calentamiento/enfriamiento entra a través de las rejillas al frente del parabrisas. Cerciórese de que no estén obstruidas con hojas, nieve, hielo u otras obstrucciones.
- El filtro de aire interior (localizado detrás de la guantera) se debe cambiar cada 10.000 millas o una vez al año. Si se maneja bajo condiciones rigurosas como carreteras polvorientas o destapadas, es necesario cambiar el filtro con mayor frecuencia.
- En modelos con Control de temperatura completamente automático (ATC): Si el conductor le hace algún ajuste al sistema de calefacción/aire acondicionado, debe presionar el botón AUTO para regresar al funcionamiento completamente automático.
- Los modelos con control automático de la temperatura también pueden tener un Sistema de calidad de aire (AQS). El AQS es un sistema que controla el ambiente y cambia al modo de recirculación cuando detecta contaminantes perjudiciales en el exterior y vuelve a tomar aire exterior cuando detecta aire limpio.

## SISTEMAS DE SONIDO

### Controles de Radio—Consulte el Manual del Propietario para detalles

Aunque los sistemas de entretenimiento modernos son complejos, los clientes esperan que usted sepa cómo hacerlos funcionar. Practique en el vehículo hasta conocer las siguientes operaciones básicas, no sólo para el radio sino también para los reproductores de CD y MP3.

#### Preselección de emisoras

En la memoria se pueden programar 6 emisoras de AM y 12 de FM. Para programar las emisoras:

1. Apriete el selector de frecuencia para escoger AM, FM, FM2 o XM.
2. Sintonice la emisora deseada al buscarla (seek), explorar (scan) o sintonizarla manualmente.
3. Determine el botón que va a usar para preestablecer la emisora.
4. Mantenga apretado el botón de la emisora durante más de dos segundos. El sistema emitirá un sonido y aparecerá un indicador de botón de selección en la pantalla que señala el botón escogido. Suelte el botón y proceda con la programación de la siguiente emisora preferida.

### Funcionamiento del reproductor/cambiador de CD y MP3 (si viene equipado)

- **Presione el botón CD:** Inserte un CD y se reproducirá la primera pista. El reproductor está diseñado para discos estándar de 4,7 pulgadas y no para discos irregulares o minidisos.
- **Autoload:** Permite cargar hasta seis discos. Presione y sostenga el botón Load (Cargar) hasta que aparezca Autoload (Carga automática); después comience a cargar discos cada vez que aparezca "Insert CD" (Insertar CD).
- **Track Up/Down:** Va a la pista siguiente o anterior.
- **Scan:** Reproduce una parte breve de las pistas sucesivas. Para detener este escaneo, presione nuevamente el botón Scan (Escanear).
- **FF/REV:** Presione y sostenga para avanzar o retroceder rápidamente con sonido a través de una pieza. Suelte el botón para detener la acción. El volumen desciende automáticamente cuando se usa FF/RE .
- **RPT (Repetir):** Tiene cuatro modos, RPT Track, RPT DIR, RPT ALL, RPT OFF. RPT Track reproducirá continuamente la pista actual seleccionada.
- **RPT DIR:** reproducirá continuamente el directorio de MP3 actual.
- **RPT ALL:** reproducirá continuamente todas las pistas del disco actual.
- **RND (Aleatorio):** Tiene tres modos distintos—Random Disc, Random Directory (sólo para MP3) y Random Off.
- **RANDOM DISC:** reproduce aleatoriamente pistas del disco que hay actualmente en el sistema de sonido.
- **RANDOM DIRECTORY:** reproduce todas las pistas del directorio de MP3 actual en orden aleatorio.
- **DIR (Change Directory):** cambia los directorios de MP3.
- **TXT:** cambia el modo de texto de MP3. Cada presión del botón avanza a través de la siguiente información de pista de MP3: Título de la melodía, nombre del artista, nombre del álbum, nombre del archivo, nombre del directorio y cantidad de pistas en el disco actual.
- **AUDIO SEL:** gire la perilla para ver más caracteres.
- Modos EQ (ecualizador): The CD player has five equalizer modes: OFF, CLASSICAL (CLAS), POP, ROCK y JAZZ. Cada presión del botón EQ avanzará a la siguiente configuración de EQ:
- El radio y el reproductor de CD tienen configuraciones de EQ independientes.
- **AUDIO SEL:** Al presionar y girar esta perilla se puede ajustar bajos, altos, medios, balance de parlantes y fusión.

### Controles de sonido montados en el volante(si viene equipado)

Los cuatro botones son para el modo, la pausa, subir y bajar el volumen:

- **Mute:** silencia el sonido; el sonido vuelve al presionarlo nuevamente.
- **Volume Up and Down:** aumenta y reduce el nivel del sonido.
- **Mode:** permite seleccionar

## CARACTERÍSTICAS DEL ESPEJO CENTRAL, COMPARTIMIENTO PARA ANTEOJOS AND CONSOLA SUPERIOR

### Espejo día/noche estándar

El retrovisor interior estándar tiene sólo dos valores manuales, con reflejo (o día) y sin reflejo (o noche). Una vez que se lo fija en la posición opuesta, proporcionará visión sin reflejo. Esta posición sin reflejo se puede usar en la conducción diurna para reducir el reflejo del sol.

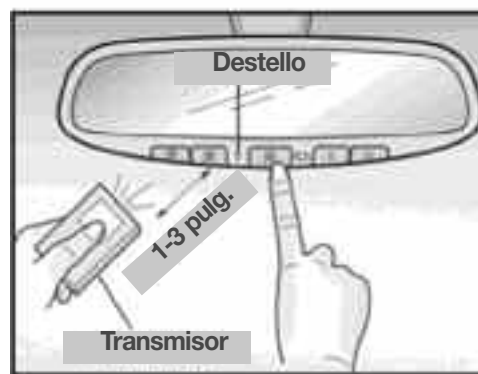
### Retrovisor electrocrómico (atenuación automática) con Homelink® y brújula (IQS)(si viene equipado)

El retrovisor electrocrómico es un espejo interior con atenuación automática para visión nocturna. Al manejar de noche, esa característica detecta y reduce automáticamente el resplandor del retrovisor. Los modelos con este tipo de espejo también traen mando universal HomeLink® integrado y brújula. HomeLink® permite que el propietario programe hasta 3 botones en el retrovisor, para activar la puerta del garaje, la verja de entrada a la propiedad, iluminación residencial, etc. El retrovisor en realidad aprende los códigos de varios transmisores existentes.

### Instrucciones de programación básica de Homelink®

Cerciórese de ayudarlo al cliente a programar el HomeLink para garantizar que se haga bien desde el primer momento:

1. La llave del encendido debe estar en la posición "on".
2. Para la programación inicial: Mantenga apretados los dos botones HomeLink® de los extremos (botones 1 y 3) hasta que la luz indicadora (localizada en la cara del retrovisor, entre los botones HomeLink® 2 y 3) empiece a destellar (después de 20 segundos). Suelte ambos botones. No repita el paso uno para programar los dos botones HomeLink® restantes.
3. Ponga la punta del transmisor portátil entre una y tres pulgadas de distancia de la superficie HomeLink®, manteniendo la luz indicadora a la vista. (NOTA: La pila gastada en la unidad remota ocasiona problemas de programación.)
4. Utilice ambas manos para apretar simultáneamente el botón del transmisor portátil y el botón HomeLink® deseado. NO SUELTE los botones sino hasta que complete el paso cuatro.
5. Continúe sosteniendo ambos botones hasta que la luz indicadora del HomeLink destelle, lentamente al comienzo y rápidamente después. Suelte ambos botones cuando las luces indicadoras destellen rápidamente. El destello rápido de la luz indica que la programación de la nueva señal de frecuencia fue exitosa.
6. Mantenga apretado el botón HomeLink® que acaba de programar. Si la luz indicadora destella rápidamente durante dos segundos y permanece prendida, pase a la "Programación de Código Alternante", la cual debe completar el cliente en su casa. Si la luz indicadora es constante, la programación quedó completa. Para programar otros dispositivos en los botones HomeLink restantes, empiece con "Programación" paso dos.



**NOTA:** La información completa sobre programación se encuentra en el Manual del Propietario.



Si el cliente regresa y dice que el dispositivo programado no funciona, tal vez se deba a un sistema de código alternante, en cuyo caso debe seguir las instrucciones de Programación de código alternante aquí debajo.

### **Programación de código alternante (IQS)**

Si el garaje tiene la característica de código alternante, la luz indicadora destella rápidamente y queda prendida después de 2 segundos. Para concluir la programación, dígame al cliente que siga estas instrucciones al llegar a casa.

NOTA: Una segunda persona facilitaría la programación más rápida.)

1. Localice el botón de programación en la unidad motorizada para abrir la puerta del garaje.
2. Apriete el botón de programación en la unidad motorizada para abrir el garaje, el cual activa la “luz de programación” — inicie el paso 3 dentro de 30 segundos
3. Apriete firmemente y suelte el botón HomeLink® programado. Apriete y suelte el botón HomeLink® por la segunda vez para concluir el proceso de programación (algunos motores para abrir puertas necesitan que el proceso se repita una tercera vez para completar la programación).

### **Luces para ver mapas/compartimiento para anteojos (si viene equipado)**

Las luces dobles para ver mapas se encienden y apagan con un solo toque y dirigen la luz a un área específica para brindar la máxima iluminación en una zona en particular con un mínimo de reflejo. El compartimiento para anteojos se abre y cierra de un solo toque.

### **Techo corredizo (IQS)**

Para abrirlo, cierre o incline el techo corredizo; la llave de encendido debe estar en la posición “ON”. Muestre el funcionamiento. Si viene equipado, muestre la función de apertura/cierre automático. (Vea el Manual del Propietario para consultar sobre el funcionamiento manual del “cigüeñal” y otros detalles.)

### **Funcionamiento de los tapasoles/espejos de visera**

Algunos vehículos tienen espejos de visera iluminados. La iluminación se ha dirigido al rostro del usuario para obtener mejor luz con menos reflejo.

### **Luz de cubierta (IQS)**

La luz interna tiene tres botones:

**PUERTA:** En la posición “DOOR”, la luz interna prende al abrir cualquier puerta, sin que importe la posición de la llave de encendido. La luz se extingue gradualmente 5 segundos después de cerrar la puerta.

**ON:** En la posición “ON”, la luz permanece constantemente prendida.

**OFF:** En la posición “OFF”, la luz permanece completamente apagada.

### **Característica Retención energía**

Esta característica provee energía a las ventanas y al techo corredizo para que puedan ser operados durante un corto período posterior al apagado del motor y la llave es retirada del encendido. Asegúrese de señalar esta característica a su cliente si está instalada en el modelo que está entregando.

## DEBAJO DEL CAPÓ (IQS)

Abra el capó y hable sobre los elementos de mantenimiento:

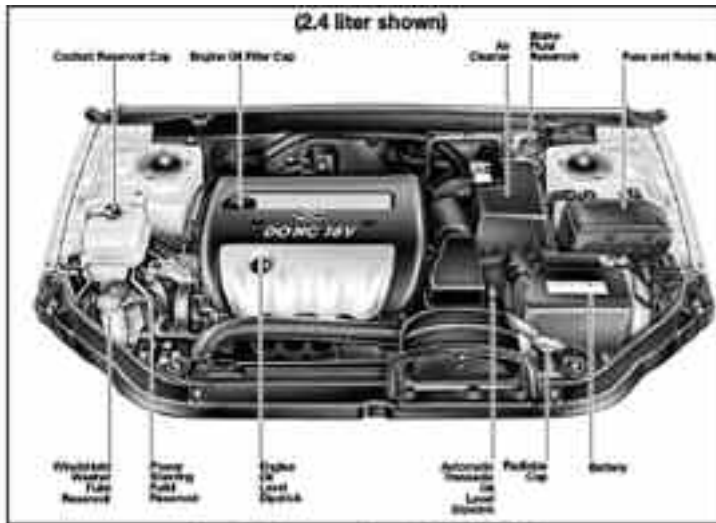
Consulte el Manual del Propietario para obtener la programación de mantenimiento del vehículo.

Muéstreles a los clientes el desenganche del capó.

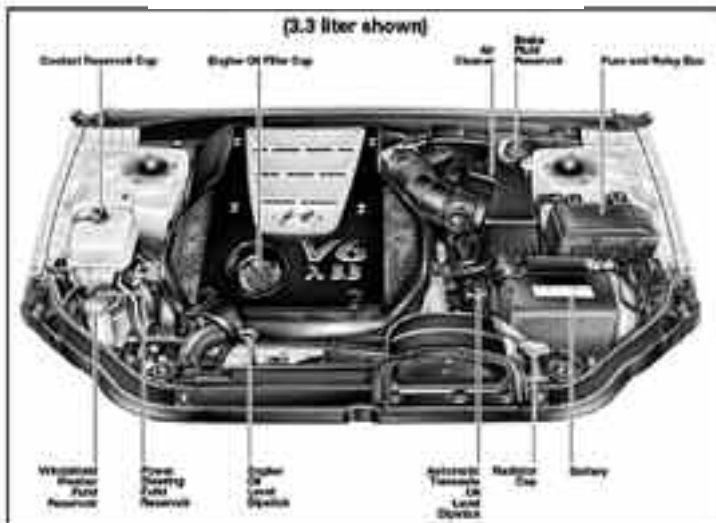
**1. Tire del botón de desenganche para destrabar el capó.**



**2. Tire la traba secundaria hacia arriba y levante el capó.**



Compartimiento del motor DOHC de 4 cilindros



Compartimiento del motor V6 DOHC

## **Resumir la entrega**

- Las encuestas recientes de J.D. Power and Associates han mostrado que una manera segura de hacerles comprender a los clientes que usted se preocupa por ellos es hacer dos cosas al final de la entrega.
- Primero, introduzca unas pocas preselecciones de radio de sus estaciones favoritas para que tengan música que les resulte familiar en el camino de regreso a casa cuando se van del concesionario.
- Segundo, abra el capó y revise el aceite del motor. Aunque sepa que se ha revisado bien en el Departamento de Servicios, esta revisión adicional le muestra al cliente que usted realmente se preocupa.

## MANTENIMIENTO—¿QUÉ RECOMENDARÁ?

### Mantenimiento programado

**Recomiende el Departamento de Servicios de su concesionario.** Tómese un minuto y muéstrela a su cliente el cronograma de mantenimiento que se encuentra en el Manual del propietario. *Se deben realizar los servicios de mantenimiento especificados para garantizar el rendimiento y buen control de emisiones y mantener intactas las garantías.*

### Cambios de aceite—¿7.500 millas o 3.750 millas?

- **Condiciones normales de conducción:** para conducción normal, el intervalo recomendado es 7.500 millas entre cambios de aceite.
- **Condiciones de conducción severas:** En la conducción congestionada actual, los cambios constantes de tránsito que para y sigue producen condiciones de conducción severas. Todos los fabricantes coinciden en que, bajo estas condiciones, los puntos de mantenimiento como los cambios de aceite y filtro del motor, los cambios de filtro de aire y los cambios de líquido de transmisión se deben realizar con más frecuencia. Para esta situación de conducción, el intervalo recomendado es 3.750 millas entre cambios de aceite. Algunos ejemplos de condiciones de conducción severas son:
  - Condiciones de conducción con paradas y arranques frecuentes
  - Conducción reiterada en distancias breves de menos de 5 millas a temperatura normal o menos de 10 millas en temperatura de congelamiento
  - Motor encendido durante períodos prolongados o conducción de largas distancias a baja velocidad
  - Conducción en terrenos rugosos, polvorientos, lodosos, con piedras o salitrosos
  - Conducción en áreas que usan sal u otros materiales corrosivos o en climas muy fríos
  - Conducción en áreas arenosas
  - Conducción en zonas de tránsito pesado en temperaturas de más de 90 °F
  - Conducción en subidas, bajadas o caminos de montaña
  - Arrastre de remolques o uso de un “camper” o parrilla portaequipajes
  - Conducción a velocidades de más de 100 mph

**Nota:** *Los programas de mantenimiento varían según los modelos. Muestre el programa de mantenimiento del Manual del Propietario del vehículo al cliente y hágale conocer los intervalos clave de servicio para el vehículo que compra*

### Remolque o remolcado del vehículo

- Si el cliente piensa remolcar con su automóvil Hyundai, primero debe consultar con el Departamento de Tránsito de su estado para determinar los requisitos legales. Los requisitos varían según las leyes de los estados con respecto al remolque de remolques, automóviles u otras clases de vehículos o aparatos.
- Las capacidades de remolque son distintas para cada modelo de Hyundai. Consulte el Manual del Propietario para detalles.
- Remolque RV—para remolcar un vehículo Hyundai detrás de un RV, la regla básica es:
  - Los vehículos de transmisión manual con tracción de 2 ruedas pueden ser remolcados en sus cuatro ruedas sobre el piso y la transmisión en neutro.
  - Los vehículos con transmisión automática deben ser remolcados con las ruedas de tracción sobre el remolque.
  - Diríjase al departamento de servicio del distribuidor o al manual del propietario para obtener más información.