2010/2011

Guía de Capacitación para el Gerente de Ventas/Vendedor

Guía de Capacitación en Ventas en 16 Pasos

Herramientas que le ayudarán a su cliente a comprender:

- Hyundai
- Su concesionario
- Productos Hyundai
- Y más

HYUNDAI

Guía de Capacitación para el Gerente de Ventas/Vendedor se encuentra disponible en línea en www.HyundaiDealer.com - Capacitación en Ventas en línea 12/09 © 2009 Hyundai Motor America

Bienvenido a la **Edición 2010/2011 del Guía de Capacitación para el Gerente de Ventas/Vendedor**

Nunca en la historia de la industria del automóvil se han enfrentado los Gerentes de Ventas a un entorno tan difícil. En Hyundai, reconocemos ese hecho y hemos respondido con programas para ayudar a atraer más clientes a su concesionario.

También hemos revisado esta **Guía de de Capacitación en Ventas en 16 Pasos** para ayudarle a llevar mejor a cabo la capacitación en su concesionario. Ya sea capacitación privada o en grupo, estas herramientas de orientación pueden ayudar a sus Consultores de Ventas a entender los elementos básicos de Hyundai que necesitan para empezar, mientras que ayudan al grupo senior de ventas a graduarse a un nuevo nivel de servicio al cliente.

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

El **Guía de Capacitación en Ventas** se divide en dos partes:

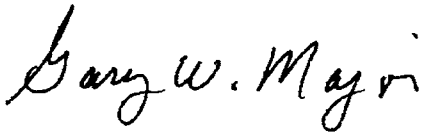
1. Hyundai y su concesionario
2. Los productos Hyundai 2010/2011

Estos módulos se pueden usar también como guía autodidacta para los Consultores de Ventas. Así, tiene una opción: 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.

Después de completar cada módulo de producto, le sugerimos solicitarle a su Consultor de Ventas que haga una **investigación visual** y una **prueba de conducción** para el modelo, y después completar la **Hoja de Trabajo para evaluación de la prueba de conducción**. Al terminar, haga que el Consultor de Ventas le presente el producto a usted o a alguno de sus Gerentes. Esto le dará una idea de como este Consultor de Ventas llevará a cabo la presentación de este producto ante su próximo cliente.

- Los compradores de automóviles de hoy en día están buscando que su personal de ventas sean expertos en el producto—el conocimiento acerca del producto puede ser la diferencia entre hacer una venta o ver a un cliente dirigirse a otro concesionario o a otra marca.

Le alentamos a que aproveche al máximo todos los recursos que tiene a su disposición, incluso **el Guía de Capacitación en Ventas 2010/2011, la Guía de Bolsillo 2010/2011, los juegos de demostración del producto, los carteles "Atrévase a comparar", la capacitación en línea y los materiales de prueba en www.HyundaiDealer.com, Capacitación de Ventas en Línea**. Asimismo, hemos comenzado con nuestro Sistema de Administración de Aprendizaje para Capacitación en Ventas (HLMS) que ofrece la Certificación STAR y
el Guía de Orientación de Ventas en 15 Pasos en línea. Esta combinación de materiales proporciona la información vital que el equipo



de ventas necesita a fin de convertirse en un recurso valioso para sus clientes.

Gary W. Major

Gerente, Capacitación de Ventas Nacional

 © 2009 Hyundai Motor America

Índice

1. Conocimiento del concesionario ..... página 1
2. Conceptos básicos para el Consultor de Ventas ..... página 4
3. Historia y conocimiento de Hyundai ..... página 7
4. Cobertura de la Garantía y comparación con la competencia ..... página 10
5. Compradores de Hyundai e Internet ..... página 14
6. Accent 2010 ..... página 18
7. Elantra Sedán 2010 ..... página 22
8. Elantra Touring 2010 ..... página 26
9. Sonata 2010 ..... página 30
10. Sonata 2011 ..... página 34
11. Azera 2010 ..... página 39
12. Genesis Sedán 2010 ..... página 44
13. Genesis cupé 2010 ..... página 49
14. Tucson 2010 ..... página 54
15. Santa Fe 2010 ..... página 60
16. Veracruz 2010 ..... página 66
Hoja de Trabajo para evaluación de la prueba de conducción ..... página 71

 © 2009 Hyundai Motor America

1. CONOCIMIENTO DEL CONCESIONARIO

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

POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PERSONAL DEL CONCESIONARIO

Todo que los Consultores de Ventas deben saber

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

- Sea 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 y fieles
- 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

DEPARTAMENTOS DE SERVICIO Y PIEZAS

Hay un viejo refrán que reza así: "El Departamento de 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?	
¿Puede mencionar los nombres de tres Asesores de Servicio?	
¿Conoce 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. Cerciórese de conocer a los demás "jugadores" de su equipo—en especial, a aquéllos que tienen contacto con sus clientes **después de completar la venta.** Dependiendo de la práctica del concesionario, es bueno que los Consultores de Ventas lleguen temprano para "saludar" al cliente de servicio. Eso no solamente los mantiene al frente del cliente sino que les permite ayudar a los Asesores de Servicio en los momentos de mayor ajetreo. También, puede ver qué vehículos tienen ya muchos años y están cerca de necesitar un sustituto.

OTROS RECURSOS

Cerciórese 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, los Consultores de Ventas también deben 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

Mejores prácticas

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

2. CONCEPTOS BÁSICOS PARA EL CONSULTOR DE VENTAS

A pesar de que Hyundai ocupó el cuarto lugar en total y fué la placa de identificación sin prima ubicada en el nivel más superior en el estudio IQS 2009 de J.D. Power and Associates, algunos temas clave de satisfacción del cliente se han reiterado con los clientes actuales de Hyundai . Por tanto, es importante que pueda explicar estos puntos en su presentación y en el momento de la entrega:

- Funcionamiento de luces externas, incluyendo faros, luces antiniebla y luces direccionales
- Cómo usar los limpia y lavaparabrisas, tanto delanteros como traseros
- Funcionamiento de luces interiores/de la cubierta, 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 AM/FM/XM®/CD, preselecciones, ecualizador y cambiador de varios discos
- Cómo usar el iPod©/porta auxiliar
- Controles de sonido y de crucero 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)

INITIAL QUALITY STUDY℠ (IQS)

Margen de mejora: centrándose en las áreas claves de satisfacción del cliente

¿DESEA REALIZAR VENTAS? APELE A LAS EMOCIONES DE SU CLIENTE

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 el—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 **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 clientes de forma positiva para la venta.

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

¿CÓMO LA CREACIÓN DE RELACIONES LO AYUDA 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 pronta y cortésmente por cualquier y todos los empleados del concesionario.
- Sentirse bienvenido en el concesionario.
- Ser tratado como una persona — no simplemente como el que "sigue".

¿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 si no le dicen primer (use el nombre del cliente frecuentemente durante la conversación, para recordarlo).
- Trate al cliente como si fuera un invitado en su casa.
- Haga 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.?
- Cerciórese de escribir el nombre, la dirección, el número telefónico o la dirección de correo electrónico para hacerles seguimiento – en la forma que quieren que los contacte – si no están listos para comprar.

EL CIERRE "MI QUERIDA MADRE"

Seguramente que usted ha oído este dicho anteriormente: cuando llega la hora de cerrar el trato, el que habla primero, compra. Eso significa que por nada del mundo va a hablar usted—¿correcto?

No siempre. Eso puede crear una tensión incómoda, por lo tanto considere esta técnica:

Si no puede soportar el silencio y está seguro de que lo que le está ofreciendo es una buena decisión para su cliente, espere al menos un minuto (cuente uno mil, dos mil, etc. en su cabeza si tiene que hacerlo). Luego diga, *"Jim, mi querida madre solía decir que el que calla otorga. ¿Tenía razón?"*

A veces, lo único que necesita su cliente es un empujoncito para firmar. O, si de verdad le está costando decidirse, esto les ayudará para empezar a hablar sobre sus dudas y usted tendrá algo sobre lo que trabajar.

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:

- Guía de Capacitación 2010/2011
- Guía de Bolsillo 2010/2011
- 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 Departamento 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 para Capacitación de Ventas en Línea en www.hyundaiusa.com, www.hyundaidealer.com también contiene enlaces a sitios del consumidor y de los fabricantes
- Resoluciones para el profesional en ventas

Mejores prácticas

Para crear su propia 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 su tiempo.

RESOLUCIONES PARA EL PROFESIONAL EN VENTAS

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

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

3. HISTORIA Y CONOCIMIENTO DE HYUNDAI

Debe Aprender Esta Información

- Hyundai fue fundada por Chung Ju-Yung.
- Hyundai es el automóvil de mayor venta en Corea.
- Hyundai Motor Company ("HMC") opera la fábrica de producción de automóviles integrada más grande del mundo.
- Hyundai exporta vehículos a 193 países en todo el mundo.
- HMC es el 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.

LA HISTORIA DE HYUNDAI

Para muchos clientes, Hyundai sigue siendo un nombre "nuevo" en la industria automotriz.

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 fueron construidos en Irvine, California y Ann Arbor, Michigan.
- Hyundai está construyendo una fábrica de ensamblaje y producción automotriz de $1.000 millones en Montgomery, Alabama, convirtiéndose en la primera fábrica de ensamblaje y producción en los EE.UU.; la producción empezó en el año 2005 y ha creado aproximadamente 2.000 trabajos de 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 sur: Austell, Georgia
- Región oriental: Jamesburg, New Jersey
- Región sureña central: Dallas, Texas
- Región occidental: Fountain Valley, California

HYUNDAI DEALERS AND PARTS

Hyundai tiene una extraordinaria red de concesionarios en los EE.UU. y una red de distribuidores de piezas para apoyar a los concesionarios. Ese es un hecho excelente para comunicárselo a los clientes.

- 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), propulsada 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" de alto millaje de Accent y Elantra se unirán a la familia de Hyundai Blue Drive en 2010.
- 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 SocialTM. Hyundai está disminuyendo las emisiones de carbono de cada nuevo Genesis 2010 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

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, el "**Hope on Wheels**" de Hyundai 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 de **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.

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

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

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

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 automóvil es:
  - Un automóvil usado comprado dentro de los 12 meses de la fecha de entrada a servicio original
  - Un automóvil de programa (registrado anteriormente como vehículo de flotilla) comprado dentro de 24 meses/24,000 millas de la fecha de entrada a servicio original.
- Hay 4 planes disponibles para los propietarios no originales:
  - Plan 5A (tren motriz): Extiende la garantía de protección del tren motriz a 6 años/75,000 millas.
  - Plan 5B (tren motriz Advantage): Extiende la garantía del tren motriz y la garantía limitada de vehículo nuevo a 6 años/75,000 millas
  - Plan 6A (tren motriz Plus): Extiende la garantía del tren motriz a 10 años/75,000 millas.
  - Plan 6B (tren motriz Advantage Plus): Extiende la garantía del tren motriz y la garantía limitada de vehículo nuevo a 10 años/100,000 millas
- Los clientes de HPP disfrutan de privilegios de automóvil de alquiler gratis con todas las visitas de servicio HPP (hasta $25 diarios, 4 días máximo por incidente).
- HPP cubre 14,000 piezas de toda la línea de productos.

GARANTÍAS DE LOS COMPETIDORES

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

	GARANTÍA BÁSICA	GARANTÍA DEL TREN MOTRIZ	GARANTÍA ANTIPERFORACIONES	ASISTENCIA EN LA CARRETERA
Todos los modelos Hyundai 2010	5 años/60,000 millas	10 años/100,000 millas	7 años/millaje ilimitado	5 años/millaje ilimitado
COMPETIDORES CLAVE				
Toyota	3 años/36,000 millas	5 años/60,000 millas[1]	5 años/millaje ilimitado	No disponible
Honda	3 años/36,000 millas	5 años/60,000 millas[2]	5 años/millaje ilimitado	No disponible
Nissan	3 años/36,000 millas	5 años/60,000 millas	5 años/millaje ilimitado	No disponible
Mazda	3 años/36,000 millas	5 años/60,000 millas	5 años/millaje ilimitado	3 años/36,000 millas
MINI	4 años/50,000 millas	4 años/50,000 millas	12 años/millaje ilimitado	4 años/50,000 millas
Mitsubishi	Lancer Evolution/ Ralliart— 3 años/36,000 millas Otros—5 años/ 60,000 millas	Lancer Evolution/ Ralliart— 5 años/60,000 millas Otros—10 años/ 100,000 millas	7 años/100,000 millas	5 años/millaje ilimitado
Subaru	3 años/36,000 millas	5 años/60,000 millas	5 años/millaje ilimitado	No disponible
Suzuki	3 años/36,000 millas	7 años/100,000 millas	3 años/millaje ilimitado	3 años/36,000 millas
Volkswagen	3 años/36,000 millas	5 años/60,000 millas	12 años/millaje ilimitado	4 años/50,000 millas
Kia	5 años/60,000 millas	10 años/100,000 millas	5 años/100,000 millas	5 años/60,000 millas
MARCAS NACIONALES				
Chevrolet, Buick, GMC	3 años/36,000 millas	5 años/100,000 millas[1]	6 años/100,000 millas	5 años/100,000 millas
Chrysler, Dodge, Jeep	3 años/36,000 millas	5 años/100,000 millas[1]	5 años/100,000 millas	Not Available
Ford, Mercury	3 años/36,000 millas	5 años/60,000 millas[1]	5 años/millaje ilimitado	5 años/60,000 millas
MARCAS DE PRIMERA				
Acura	4 años/50,000 millas	6 años/70,000 millas	5 años/millaje ilimitado	4 años/50,000 millas
Audi	4 años/50,000 millas	4 años/50,000 millas	12 años/millaje ilimitado	4 años/millaje ilimitado
BMW	4 años/50,000 millas	4 años/50,000 millas	12 años/millaje ilimitado	4 años/millaje ilimitado
Cadillac	4 años/50,000 millas	5 años/100,000 millas	6 años/millaje ilimitado	5 años/100,000 millas
HUMMER (2009)	4 años/50,000 millas	5 años/100,000 millas	6 años/100,000 millas	5 años/100,000 millas
Infiniti	4 años/60,000 millas	6 años/70,000 millas	7 años/millaje ilimitado	4 años/60,000 millas
Jaguar	4 años/50,000 millas	4 años/50,000 millas	6 años/millaje ilimitado	4 años/50,000 millas
Land Rover	4 años/50,000 millas	4 años/50,000 millas	6 años/millaje ilimitado	4 años/50,000 millas
Lexus	4 años/50,000 millas	6 años/70,000 millas[1]	6 años/millaje ilimitado	4 años/millaje ilimitado
Lincoln	4 años/50,000 millas	6 años/70,000 millas	5 años/millaje ilimitado	6 años/70,000 millas
Mercedes-Benz	4 años/50,000 millas	4 años/50,000 millas	4 años/50,000 millas	Perpetua
Porsche (2009)	4 años/50,000 millas	4 años/50,000 millas	10 años/millaje ilimitado	4 años/50,000 millas
Saab (2009)	4 años/50,000 millas	5 años/100,000 millas	6 años/millaje ilimitado	5 años/100,000 millas
Volvo	4 años/50,000 millas	4 años/50,000 millas	12 años/millaje ilimitado	4 años/millaje ilimitado

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

[2] 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
- Gracias a Genesis Cupé: Los conductores quienes desean un automóvil con tracción trasera de gran rendimiento 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 el ofrecimiento de un vehículo bien equipado a un precio justo. Ese punto se evidencia completamente al tomar un vehículo Hyundai y equipar comparativamente a los competidores—no pueden ofrecer el mismo valor.

Mejores prácticas

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

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 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.

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 visitan por lo menos un sitio Web de un fabricante de automotores mientras realizan la búsqueda de un nuevo vehículo.
- 75% de todos los compradores de vehículos nuevos Hyundai usan Internet durante el proceso de compra.
- El tiempo medio empleado en buscar un nuevo vehículo es de 6.5 horas.
- 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.
- 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 satisfactorias 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 prospecto derivado de 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 contactos recibidos por Internet son “calientes”—estos contactos son viables.

¿ESTÁ USTED PREPARADO PARA LOS 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 en Internet:

- www.hyundaiusa.com
- www.HyundaiDealer.com—Capacitación de Ventas en Línea
- En el sitio para capacitación en ventas hay enlaces a otros sitios clave:
  - Enlaces de fabricantes: Toyota, Nissan, Honda, Ford, etc.
  - Enlaces de la industria automotriz: AutoSite, AutoWeb, Auto-By-Tel, AutoVantage, etc.
  - Enlaces a otros sitios de Hyundai: Hyundai Motor America, Hyundai News, etc.

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.

Cuál 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 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

Repase 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, usted estará listo en el momento de recibir información acerca del próximo cliente potencial por Internet—o cuando el próximo cliente llegue al concesionario.

CARACTERÍSTICAS COMPARTIDAS

Características compartidas por todos los vehículos Hyundai

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 leva: 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
Radio Satelital XM®	Tres meses de servicio de Radio Satelital XM® gratuito
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 2010

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.

ACCENT

Una combinación sin precedentes de economía, seguridad, espacio, valor y garantía

Atributos importantes del Accent 2010

- **Accesible:** El vehículo de precio más bajo en EE.UU. (desde octubre de 2009)
- **Económico**: El nuevo nivel de acabado Blue ofrece economía de combustible en ciudad/carretera de 28/36 mpg (con transmisión mecánica)—mejor ahorro de combustible de cualquier Hyundai
- **Bien construido**: Es fiable, duradero y está respaldado por America's Best Warranty™.
- **Salvo y seguro**: Incluye características de seguridad de alta tecnología como bolsas de aire delanteras de dos fases, bolsas de aire laterales adelante y bolsas de aire delanteras y traseras laterales

Fuentes de información para el Accent

- Guía de Capacitación 2010/2011
- Guía de Bolsillo 2010/2011
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com
- Manual del Propietario del Accent
- Guía de referencia rápida del Accent
- Folletos del Accent para el consumidor

Lo fundamental del Accent

- 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?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Accent?
- El Accent tiene acogida entre clientes que pensaban que solamente podían comprar un automóvil usado. También tiene acogida entre estudiantes y otras personas sujetas a un presupuesto.
- El Accent ofrece una combinación incomparable de valor, seguridad, estilo, economía y una lista excepcional de equipos estándar.

DISEÑOS DE CARROCERÍA Y NIVELES DE ACABADO DEL ACCENT

ACCENT SEDÁN BLUE DE 3 PUERTAS	ACCENT GS DE 3 PUERTAS	ACCENT HATCHBACK SE DE 3 PUERTAS	ACCENT SEDÁN GLS DE 4 PUERTAS
Todo lo siguiente es estándar	Equipo Blue más	Paquete Premium GS más	Todo lo siguiente es estándar
COMODIDAD Y CONVENIENCIA • Cuatro parlantes • Paquete de preparación para aire acondicionado • Asiento del conductor con 6 ajustes y apoyabrazos • Espaldar trasero separado y abatible 60/40. • Tacómetro • Limpiaparabrisas delantero con intermitencia variable • Dirección asistida • Doble portavasos delantero • Bolsillos delanteros para mapas • Ganchos traseros para ropa **RENDIMIENTO** • Luz indicadora de cambio • Rines de 14 pulgadas de acero estilizados con tapas grandes • Llantas P175/70R14 de baja resistencia al rodamiento • Alerón trasero **SEGURIDAD** • Bolsas de aire delanteras de avanzada, bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros y bolsas de aire de cortina para la cabeza montadas en el techo. • Apoyos de cabeza ajustables a todas las posiciones del asiento • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS) • Luces de altura laterales • Espejos laterales ajustables dobles	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Aire acondicionado • Volante inclinable • Luces para mapas con portaanteojos • Espejos y manijas de las puertas del color de la carrocería **RENDIMIENTO** • Luz indicadora EcoShift con la transmisión automática **SEGURIDAD** • Limpiaparabrisas/ lavador en la ventana trasera **Paquete Premium 03** • Sistema de sonido AM/ FM/Radio Satelital XM®/ CD/MP3 de 172 vatios con 6 parlantes • Enchufe auxiliar y puerto USB para reproductores de iPod®/MP3 • Ventanas eléctricas con descenso automático en el lado del conductor • Dos retrovisores externos eléctricos • Seguros eléctricos de las puertas • Entrada a distancia sin llave con alarma y alerta de pánico • Dos espejos tapasoles iluminados • ABS con EBD	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Techo corredizo eléctrico deslizante/ con inclinación • Control de crucero • Volante y palanca de cambios forrados en piel • Controles de audio montados en el volante • Detalles metálicos en el interior • Bolsillo de almacenamiento en los espaldares de lo pasajero **RENDIMIENTO** • Suspensión deportiva • Cambio deportivo de competición B&M Racing® (con transmisión mecánica) • Rines de 16 pulgadas en aleación de aluminio • Llantas P205/45R16 **SEGURIDAD** • Luces antiniebla	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Aire acondicionado • Sistema de sonido AM/FM/Radio Satelital XM®/CD/MP3 de 172 vatios con 6 parlantes • Enchufe auxiliar y puerto USB para reproductores de iPod®/MP3 • Asiento del conductor con 6 ajustes y apoyabrazos • Bolsillo de almacenamiento en los espaldares de lo pasajero • Espaldar trasero separado y abatible 60/40. • Apoyabrazos central en el asiento trasero con portavasos • Vidrio tintado • Limpiaparabrisas delantero con intermitencia variable • Espejos iluminados con tapa para el conductor y pasajeros • Tacómetro • Dirección asistida • Gancho trasero para ropa • Luces para mapas con portaanteojos • Manijas de las puertas, retrovisores, molduras y parachoques del mismo color exterior **RENDIMIENTO** • Luz indicadora de cambio con la transmisión mecánica • Luz indicadora EcoShift con la transmisión automática • Rines de 14 pulgadas de acero estilizados con tapas grandes • Llantas P185/65R14 **SEGURIDAD** • Bolsas de aire delanteras de avanzada, bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros y bolsas de aire de cortina para la cabeza montadas en el techo. • Apoyos de cabeza ajustables a todas las posiciones del asiento • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS) • Desempañador en la ventana trasera

ACCENT—2010 EN RELACIÓN AL 2009

Diferencias entre el Accent 2010 y el 2009

- Nuevo nivel de acabado Blue—líder en valor con ahorro adicional
- Paquete de preparación de aire acondicionado, hecho a medida para todos los modelos Accent que no tienen como característica estándar el aire acondicionado
- Ahorro de combustible mejorado para:
  - Ahorro de combustible con transmisión mecánica en ciudad/carretera: 28/34 mpg (+1 mpg en cada)
  - Ahorro de combustible con transmisión automática en ciudad/carretera: 27/36 mpg (+1 mpg en cada)
- Luz indicadora de cambio es estándar en todos los modelos de transmisión mecánica—indica cuando cambiar de velocidad para proporcionar una eficiencia de combustible óptima
- Luz indicadora EcoShift es estándar en todos los modelos de transmisión automática—indica cuando el vehículo es conducido de manera económica
- Controles de audio montados en el volante ahora son estándar en el SE, opcional en el GLS—incluye volumen, buscador y modo
- Nuevo tema de iluminación interior azul
- Nuevo material de los asientos para mejorar la apariencia
- Una puerta de entrada auxiliar y una puerta USB para iPods® y MP3 players es estándar en el SE y el GLS, opcional en el GS
- Retrovisores laterales y molduras laterales de la carrocería modificados

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

- Cuatro 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 GS de 3 puertas y en el GLS de 4 puertas)
- Asiento del conductor con ajustes múltiples y apoya-brazos plegable
- Asiento trasero separado y abatible 60/40.

EJERCICIO

DESCUBRIMIENTO—LLENE LOS ESPACIOS EN BLANCO

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

	Delanteras	Laterales	Traseras	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 2010

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 Elantra Sedán 2010

- **Interior más 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

ELANTRA SEDÁN

Características de seguridad estándar sin precedente, diseño de interior y exterior expresivo junto con America's Best Warranty™

Fuentes de información para el Elantra Sedán

- Guía de Capacitación 2010/2011
- Guía de Bolsillo 2010/2011
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com
- Manual del Propietario del Elantra
- Guía de referencia rápida del Elantra
- Folletos del Elantra para el consumidor

Lo fundamental de Elantra Sedán

- 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?
- ¿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.

DISEÑOS DE CARROCERÍA Y NIVELES DE ACABADO DEL ELANTRA SEDÁN

ELANTRA SEDÁN BLUE DE 4 PUERTAS	ELANTRA SEDÁN GLS DE 4 PUERTAS	ELANTRA SEDÁN SE DE 4 PUERTAS
Todo lo siguiente es estándar	Equipo Blue más	Paquete Premium GS más
COMODIDAD Y CONVENIENCIA • Asiento del conductor con 6 ajustes • Ventanas eléctricas con descenso automático en el lado del conductor • Seguros eléctricos de las puertas • Retrovisores exteriores eléctricos y calefactados • Entrada a distancia sin llave con características de alarma, botón de pánico y apertura de portaequipaje • Volante inclinable • Espaldar trasero separado y abatible 60/40. • Vidrio tintado • Limpiaparabrisas delantero con intermitencia variable • Paquete de Preparación de Audio con cuatro parlantes • Bolsillos de las puertas delanteras para mapas • Bolsillos en los espaldares de los asientos • Consola de lujo con caja de almacenamiento en el apoya-brazos • Apoyabrazos central en el asiento trasero con portavasos • Encendedor de cigarrillos y cenicero • Manijas de las puertas, parachoques, rejilla trasera y espejos laterales • Rejilla trasera cromada **RENDIMIENTO** • Indicador EcoShift • Suspensión independiente en las 4 ruedas • Rines de acero de 15 pulgadas • Llantas P195/65R15 **SEGURIDAD** • Bolsas de aire delanteras, bolsas delanteras de impacto lateral y bolsas de aire de cortina lateral • ABS con EBD • Frenos de disco en las 4 ruedas • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS) • Retenciones para la cabeza que se activan en el frente	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Aire acondicionado • Sistema de sonido AM/FM/Radio Satelital XM®/CD/MP3 de 172 vatios con 6 parlantes • Suscripción gratuita de tres meses de Radio Satelital XM® (servicio no disponible en Hawai o Alaska) • Enchufe de audio auxiliar/puertas iPod® y USB • Franja parasol en el parabrisas • Control de crucero • Dos espejos de tocador iluminados • Extensiones del tapasol delanteras **RENDIMIENTO** • Luz indicadora EcoShift **SEGURIDAD** • Luces antiniebla	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación • Control de crucero • Volante y palanca de cambios forrados en piel • Controles de audio montados en el volante • Detalles metálicos en el interior • Bolsillo de almacenamiento en los espaldares de lo pasajero **RENDIMIENTO** • Suspensión deportiva • Cambio deportivo de competición B&M Racing® (con transmisión mecánica) • Rines de 16 pulgadas en aleación de aluminio • Llantas P205/45R16 **SEGURIDAD** • Luces antiniebla
Paquete de comodidad 02 **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Aire acondicionado • Sistema de sonido AM/FM/Radio Satelital XM®/CD/MP3 de 172 vatios con 6 parlantes • Suscripción gratuita de tres meses de Radio Satelital XM® (servicio no disponible en Hawai o Alaska) • Enchufe de audio auxiliar/puertas iPod® y USB • Control de crucero	**Techo corredizo 03** **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación	**Paquete Premium 04** **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación • Asientos delanteros con calefacción

ELANTRA SEDAN—2010 EN RELACIÓN AL 2009

Diferencias entre el Elantra Sedán 2010 y el 2009

- Nueva parrilla—diseño de cascada con bastones en el color de la carrocería y puntas cromadas
- Economía de combustible estimada por el EPA en ciudad/carretera mejorada para el GLS y el SE: 26/34 mpg (+1 ciudad/carretera)
- Nuevo material tricot tipo gamuza para los asientos
- Nuevo diseño de pintura mate en detalles de metal
- Portavasos centrales que incluyen ahora tapa de cierre
- Manijas internas de las puertas con inserciones cromadas
- Nuevo interior en color negro para una apariencia más deportiva
- Nuevo color exterior Perla Negro Noche

ELANTRA SEDAN Y LA COMPETENCIA

Competidores clave del Elantra Sedán—Revise los últimos gráficos Atrévase a Comparar en la página Web

- 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
- Ventanas, seguros y retrovisores eléctricos
- Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma
- Características de comodidad y conveniencia premium:
  - Asientos con calefacción: disponible en el SE
  - Techo corredizo eléctrico: opcional en el GLS y el SE
  - Radio satelital XM® y ficha/USB para MP3 auxiliar, y puertos iPod® para reproductores de música portátiles en los modelos GLS y SE

EJERCICIO

DESCUBRIMIENTO—LLENE LOS ESPACIOS EN BLANCO

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

	Delanteras	Laterales	Traseras	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 Sedán:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

8. ELANTRA TOURING 2010

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.

ELANTRA TOURING

Versatilidad, diversión y características de seguridad líder en su clase

Atributos importantes del Elantra Touring 2010

- **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 Touring

- Guía de Capacitación 2010/2011
- Guía de Bolsillo 2010/2011
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com
- Manual del Propietario del Elantra
- Guía de referencia rápida del Elantra
- Folletos del Elantra para el consumidor

Lo fundamental del Elantra Touring

- 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—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.

DISEÑOS DE CARROCERÍA Y NIVELES DE ACABADO DEL ELANTRA TOURING

ELANTRA TOURING GLS	ELANTRA TOURING SE
Todo lo siguiente es estándar	Paquete de Equipo Popular GLS más
COMODIDAD Y CONVENIENCIA • Aire acondicionado • Sistema de sonido AM/FM/Radio Satelital XM®/CD/MP3 de 172 vatios con 6 parlantes • Enchufe de audio auxiliar/enchufes para iPod® y USB • Ventanas eléctricas • Seguros eléctricos de las puertas • Retrovisores eléctricos y calefactados • Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma • Control de crucero (sólo con transmisión automática) • Volante inclinable • Espaldar trasero separado y abatible 60/40 • Limpiaparabrisas delantero con intermitencia variable • Lavador trasero • Desempañador trasero • Bolsillos delantero para mapas y portabotellas • Apoyabrazos central en el asiento trasero con portavasos • Consola central de lujo y apoyabrazos • Guantera enfriada • Antena de techo • Tomacorrientes posterior con potencia retenida • Portaanteojos • Luces para mapas **RENDIMIENTO** • Suspensión independiente en las 4 ruedas • Rines de acero de 15 pulgadas • Llantas P195/65R15 **SEGURIDAD** • Bolsas de aire delanteras, bolsas delanteras de impacto lateral y bolsas de aire de cortina lateral • ABS con EBD y frenos de disco en las 4 ruedas • ESC con TCS • Retenciones para la cabeza que se activan en el frente • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Techo corredizo eléctrico deslizante/ con inclinación • Volante y palanca de cambios forrados en piel • Asientos delanteros con calefacción **RENDIMIENTO** • Cambio deportivo de competición B&M Racing® (con transmisión mecánica) • Rines en aleación de 19 pulgadas con detalles en cromo • Llantas P215/45HR17

ELANTRA TOURING GLS	ELANTRA TOURING SE
Todo lo siguiente es estándar	Paquete de Equipo Popular GLS más
Paquete de Equipo Popular 02 **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Volante telescópico • Controles de audio montados en el volante • Computadora para viajes • Encendido iluminado • Interior en tela de alta calidad con inserciones de acabado en tela en las puertas • Asiento del conductor con ajuste lumbar de 8 niveles • Dos espejos de tocador delanteros iluminados • Tapasoles deslizables • Bolsillos en los espaldares de los asientos delanteros • Cobertor de carga retractable • Luces antiniebla • Rieles laterales del techo	

ELANTRA TOURING—2010 EN RELACIÓN AL 2009

Diferencias entre el Elantra Touring 2010 y el 2009

- Elantra Touring ahora viene en dos niveles de acabado: **GLS y SE**

ELANTRA TOURING Y LA COMPETENCIA

Competidores clave del Elantra Touring —Revise los últimos gráficos Atrévase a Comparar en la página Web

- Toyota Matrix
- Dodge Caliber
- Mazda3
- Volkswagen Golf

Puntos fuertes del Elantra Touring

- 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

EJERCICIO

DESCUBRIMIENTO—LLENE LOS ESPACIOS EN BLANCO

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

	Delanteras	Laterales	Traseras	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 2010

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.

SONATA

Inteligente, seguro, sofisticado

Atributos importantes del Sonata 2010

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

- Guía de Capacitación 2010/2011
- Guía de Bolsillo 2010/2011
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com
- Manual del Propietario del Sonata
- Guía de referencia rápida del Sonata
- Folletos del Sonata para el consumidor

Lo fundamental del Sonata

- 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?
- ¿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).

DISEÑOS DE CARROCERÍA Y NIVELES DE ACABADO DEL SONATA

SONATA GLS	SONATA SE	SONATA LIMITED
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del GLS más	Equipo del SE más
COMODIDAD Y CONVENIENCIA • Sistema de sonido AM/FM/Radio Satelital XM®/CD/MP3 de 80 vatios con 6 parlantes • Enchufes para USB/iPod®/auxiliar • Aire acondicionado • Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma • Ventanas y seguros eléctricos, retrovisores con calefacción • Control de crucero • Volante inclinable **RENDIMIENTO** • Rines de 16 pulgadas de acero estilizados con tapas grandes **SEGURIDAD** • ESC con TCS • ABS con Auxilio de frenos • Retenciones para la cabeza que se activan en el frente • Bolsas de aire delanteras, bolsas delanteras de impacto lateral y bolsas de aire de cortina • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Asiento deportivo con inserciones en tela/cabezales en piel en el SE • Asiento eléctrico del conductor • Apoyo lumbar para el conductor • Controles de audio montados en el volante • Volante y palanca de cambios forrados en piel • Volante telescópico • Control automático de luces • Computadora para viajes • Molduras de la ventana en cromo • Detalles de imitación de metal en el interior • Vidrios con control solar **RENDIMIENTO** • Cambio deportivo de competición B&M Racing® (con transmisión mecánica) • Rines en aleación de 19 pulgadas con detalles en cromo • Llantas P215/45HR17	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Techo corredizo eléctrico deslizante/ con inclinación • Superficies de los asientos en piel • AM/FM/Radio Satelital XM®/cambiador de 6 discos, de 360 vatios, con 7 parlantes Infinity®, amplificador y graves externos • Control de temperatura automático • Asientos delanteros con calefacción • Espejo con atenuación automática • HomeLink® • Brújula • Acabado en imitación madera • Parrilla y manijas exteriores cromadas • Placas de los paneles inferiores de las puertas premium con emblema "Limited" • Acabados en cromo en la faja del parachoques y laterales de la carrocería
Paquete de Equipo Popular 02 **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Asiento eléctrico del conductor • Apoyo lumbar para el conductor • Controles de audio montados en el volante • Control automático de luces • Computadora para viajes • Molduras de la ventana en cromo • Acabado en madera granulada	**Paquete de Equipo Popular 02** **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación • AM/FM/Radio Satelital XM® /cambiador de 6 discos, de 240 vatios, con 7 parlantes, amplificador y graves • Retrovisor interior con atenuación automática • HomeLink® • Brújula	**Paquete de Navegación 05** **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Sistema de navegación con pantalla táctil en alta resolución
Paquete de Equipo Popular 03 **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Paquete de Equipo Popular 02 • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación		

SONATA—2010 EN RELACIÓN AL 2009

Diferencias entre el Sonata 2010 y el 2009

- GLS sólo disponible con el motor Theta II de 4 cilindros, 2.4 litros
- Nuevo color exterior: Rojo Veneciano (RER)
- Nuevo nombre interior: Chocolate (HZ) ahora se llama Chocolate Negro (HZ)

SONATA Y LA COMPETENCIA

Competidores clave del Sonata —Revise los últimos gráficos Atrévase a Comparar en la página Web

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

Competidores secundarios del Sonata

- Dodge Stratus/Avenger
- Mazda6
- Kia Optima

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, Auxiliar de Freno, Sistema de Control de Tracción, Control Electrónico de Estabilidad
  - Frenos de disco en las 4 ruedas
- Cobertura de garantía más prolongada
- Dispositivo AM/FM/Radio Satelital XM®/CD/MP3 con seis parlantes y tres meses de servicio de Radio Satelital 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

EJERCICIO

DESCUBRIMIENTO—LLENE LOS ESPACIOS EN BLANCO

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

	Delanteras	Laterales	Traseras	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 Sonata:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

10. SONATA 2011

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.

SONATA

Estableciendo un nuevo estándar para los sedanes de tamaño mediano

Atributos importantes del Sonata 2011

El Sonata 2011 es un modelo totalmente nuevo que refleja tecnología avanzada, calidad superior de fabricación y diseño dinámico. Estos son los puntos destacados:

- **Diseño dinámico y ecológico:**
  - – Exterior elegante, moderno de cupé
  - – Componentes ecológicos, como por ejemplo espuma a base de soja para los asientos
  - – El diseño avanzado del interior mantiene el volumen interior con la clasificación del EPA de un automóvil grande “por encima de su competencia” en un automóvil de tamaño mediano
  - – Una nueva dimensión de estilo y lujo, además de la confiabilidad y valor sólidos de Hyundai
- **Tren Motriz potente, limpio y eficiente:**
  - – Primer vehículo de su clase con Inyección de Combustible Directa (GDI-Gasoline Direct Injection) estándar
  - – Sonata tiene los mas potentes motores atmosféricos de aspiración natural de 4 cilindros en su segmento
  - – Transmisión de 6 cambios estándar—mecánica y automática (El SE tiene mando de transmisión en el volante)
- **Tecnología avanzada:**
  - – Primer vehículo de su segmento con operación de Bluetooth® telefónico de manos libres integrado estándar
  - – Primer vehículo de su segmento con tecnología de Radio® HD con multidifusión instalada en la fábrica (disponibilidad de última hora)
  - – Sistema de navegación disponible en todos los niveles de acabado—el automóvil de tamaño mediano de precio más bajo con navegación

Fuentes de información para el Sonata

- Libro de referencia 2010/2011
- Guía de Bolsillo 2010/2011
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com
- Manual del Propietario del Sonata
- Guía de referencia rápida del Sonata
- Folletos del Sonata para el consumidor

Lo fundamental del Sonata

- 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?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Sonata?
- ¿Este Sonata 2011 totalmente nuevo va a atraer a un nuevo tipo de comprador?
- 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, van en busca del Honda Accord de 4 cilindros y el Nissan Altima).

DISEÑOS DE CARROCERÍA Y NIVELES DE ACABADO DEL SONATA

SONATA GLS	SONATA SE	SONATA LIMITED
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del GLS más	Equipo del SE más
COMODIDAD Y CONVENIENCIA • Sistema de sonido AM/FM/Radio Satelital XM®/CD/MP3 de 80 vatios con 6 parlantes • Enchufes para USB/iPod®/auxiliar • Bluetooth® integrado con transferencia de agenda telefónica • Aire acondicionado • Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma • Ventanas y seguros eléctricos, retrovisores con calefacción • Control de crucero • Volante inclinable y telescópico con controles de sonido y de crucero • Detalles de imitación de metal en el interior • Computadora para viaje avanzada con configuraciones personalizadas • Parrilla del color de la carrocería y molduras de la ventana en cromo **RENDIMIENTO** • Indicador EcoShift • Rines de 16 pulgadas de acero estilizados con tapas grandes **SEGURIDAD** • ESC con TCS • ABS con Auxilio de frenos • Retenciones para la cabeza que se activan en la frente • Bolsas de aire delanteras, bolsas delanteras de impacto lateral y bolsas de aire de cortina • Vidrios con control solar • Luces Diurnas (Daytime Running Lights - DRL) • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Asiento deportivo con inserciones en tela/cabezales en piel en el SE • Asiento eléctrico del conductor con 8 ajustes • Apoyo lumbar para el conductor • Llave de proximidad con inicio a botón electrónico • Volante y palanca de cambios forrados en piel • Parrilla en cromo oscuro • Manijas exteriores cromadas en las puertas **RENDIMIENTO** • Rines en aleación de 18 pulgadas Hyper Silver • Llantas de rendimiento 225/45R18 • Suspensión deportiva • Mando de transmisión montado en el volante • Tubo de escape doble **SEGURIDAD** • Luces antiniebla	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación • Superficies de los asientos en piel • Sistema de sonido AM/FM/Radio Satelital XM®/cambiador de 6 discos, de 360 vatios, con 7 parlantes Infinity®, amplificador y graves externos • Amplificadores externos, graves y parlantes Dimension de primera • Tecnología de Radio® HD con multidifusión • Control de temperatura doble automático • Asientos delanteros y traseros calefactados • Espejo con atenuación automática • HomeLink® • Brújula • Placas de los paneles inferiores de las puertas premium con emblema "Limited" • Detalles interiores inigualables (Negro Piano o imitación madera) • Ventilación trasera montada en la consola del piso **RENDIMIENTO** • Rines de 17 pulgadas en aleación de aluminio • Llantas 215/55R17 • Aleja la suspensión deportiva
Paquete de Equipo Popular 02 **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Asiento eléctrico del conductor • Apoyo lumbar para el conductor • Control automático de luces • Manijas interiores cromadas en las puertas • Inserciones de los paneles de las puertas en símil de piel **RENDIMIENTO ADICIONAL** • Rines de 16 pulgadas en aleación de aluminio	**Paquete de Navegación y Techo Corredizo 04** **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación • Sistema de navegación con pantalla táctil en alta resolución • Tecnología de Radio® HD (disponibilidad de última hora) • Amplificadores externos, graves y parlantes Dimension de primera	**Paquete de Navegación 05** **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Sistema de navegación con pantalla táctil en alta resolución • Tecnología de Radio® HD (disponibilidad de última hora) • Cámara trasera de advertencia en retroceso • Amplificadores externos, graves y parlantes Infinity® de primera

SONATA GLS	SONATA SE	SONATA LIMITED
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del GLS más	Equipo del SE más
Paquete de Equipo Popular más Navegación 03 **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Paquete de Equipo Popular 02 • Sistema de navegación con pantalla táctil en alta resolución • Tecnología de Radio® HD (disponibilidad de última hora) • Amplificadores externos, graves y parlantes Dimension de primera		

SONATA—2011 EN RELACIÓN AL 2010

Diferencias entre el Sonata 2011 y el 2010

- Diseño absolutamente nuevo para el Sonata 2011

SONATA Y LA COMPETENCIA

Competidores clave del Sonata —Revise los últimos gráficos Atrévase a Comparar en la página Web

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

Competidores secundarios del Sonata

- Dodge Stratus/Avenger
- Mazda6
- Kia Optima

Puntos fuertes del Sonata

- Primer vehículo de su clase con **Inyección de Combustible Directa** (GDI-Gasoline Direct Injection) estándar
- Sonata tiene los **más potentes** motores atmosféricos de aspiración natural de 4 cilindros en su segmento
- **Transmisión de 6 cambios estándar**—mecánica y automática (El SE tiene mando de transmisión en el volante)
- Dispositivo AM/FM/XM®/CD/MP3 con seis parlantes y tres meses de servicio de Radio Satelital XM® gratuito
- Sistema **Bluetooth®** telefónico de manos libres **estándar** con recurso de transferencia de agenda telefónica
- **Sistema de navegación** disponible en todos los niveles de acabado—el automóvil de tamaño mediano de precio más bajo con navegación
- El diseño avanzado del interior mantiene el volumen interior con la clasificación del EPA de un automóvil grande "por encima de su competencia" en un automóvil de tamaño mediano
- 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) con Auxiliar de freno
  - Sistema de control de tracción (TCS) y Control de Estabilidad Electrónica (ECS)
  - Frenos de disco en las 4 ruedas
  - Cámara trasera de advertencia en retroceso opcional en el Limited
- Sistema de entrada sin llave y mando a distancia con alarma—Llave de proximidad en el SE y el Limited
- Asiento trasero dividido-abatible 60/40
- Cobertura de garantía más prolongada

EJERCICIO

DESCUBRIMIENTO—LLENE LOS ESPACIOS EN BLANCO

Para el Sonata 2011, complete las características en las siguientes categorías

	Delanteras	Laterales	Traseras	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 Sonata 2011.

1.

2.

3.

4.

5.

6.

11. AZERA 2010

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.

AZERA

Sedán premium de alta calidad con características líderes

Atributos importantes del Azera 2010

- **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 3.3 litros, 24 válvulas y el sistema de frenos antibloqueo con Sistema de Control de Tracción y Control Electrónico de Estabilidad 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

- Guía de Capacitación 2010/2011
- Guía de Bolsillo 2010/2011
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com
- Manual del Propietario del Azera
- Guía de referencia rápida del Azera
- Folletos del Azera para el consumidor

Lo fundamental del Azera

- 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?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Azera?
- El Azera es más grande que el Sonata y 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.

DISEÑOS DE CARROCERÍA Y NIVELES DE ACABADO DEL AZERA

AZERA GLS	AZERA LIMITED
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del GLS más
COMODIDAD Y CONVENIENCIA • Sistema de control ambiental automático de dos áreas • Sistema de sonido AM/FM/Radio Satelital XM®/CD/MP3 de 172 vatios con 6 parlantes • Enchufes para USB/iPod®/auxiliar • Asientos delanteros eléctricos con tela de alta calidad • Asiento trasero dividido-abatible 60/40 • Volante y palanca de cambios forrados en piel • Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma • Columna de dirección telescópica con ajuste manual de ángulo • Controles de audio montados en el volante • Control de crucero • Ventanas eléctricas con ascenso/descenso automático en el lado del conductor • Seguros eléctricos de las puertas • Grupo de instrumento electroluminiscente • Característica de Asistencia al cambio fácil de carril • Espejo electrocromático con brújula • Transceptor HomeLink® Integrado • Control automático de faros • Vidrios con control solar • Molduras laterales del color de la carrocería con detalles en cromo **RENDIMIENTO** • DOHC V6, 3.3 litros • Rines en aleación de 17 pulgadas con llantas P235/55VR **SEGURIDAD** • ESC • TCS • ABS con EBD • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS) • Bolsas de aire delanteras de avanzada, bolsas de aire delanteras y traseras y bolsas de aire para impactos laterales • Inmovilizador de motor antirrobo • Retenciones dobles para la cabeza que se activan en el frente • Descongelador de limpiaparabrisas • Luces antiniebla delanteras • Luces traseras LED	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Asientos con acabado en piel • Sistema de audio Premium Infinity® AM/FM/XM®/ cambiador de 6 discos en tablero, de 315 vatios, con 10 parlantes • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación • Asientos delanteros con calefacción • Espejos plegables electrónicamente con indicadores direccionales • Tapasol trasero electrónico • Sistema de memoria integrado: Asiento eléctrico del conductor, espejos exteriores, y inclinación electrónica y columna de dirección telescópica • Inclinación electrónica y columna de dirección telescópica • Volante y tiradores de las puertas de imitación de madera • Placas protectoras de las puertas en acero inoxidable cepillado de primera **RENDIMIENTO** • DOHC V6, 3.8 litros • Rines en aleación de 17 pulgadas Hyper Silver

AZERA GLS	AZERA LIMITED
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del GLS más
Paquete Premium 02 **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Superficies de los asientos en piel • Asientos delanteros con calefacción • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación	**Paquete de Navegación 03** **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Sistema de navegación LG® DVD (reemplaza al cambiador de 6 discos y aleja fichas de entrada de USB/iPod®/auxiliares) • Sistema de sonido surround Premium Infinity® LOGIC 7® AM/FM/Radio Satelital XM®/cambiador de 6 discos en tablero, de 605 vatios, con 12 parlantes

AZERA—2010 EN RELACIÓN AL 2009

Diferencias entre el Azera 2010 y el 2009

- Nueva característica de Asistencia al cambio fácil de carril—presione ligeramente para mover la palanca de señal arriba y abajo y las señales parpadearán tres veces y se apagarán.
- Limited ahora viene estándar con:
  - Volante electrónico inclinable y telescópico
  - Sistema de Memoria Integrado (IMS)—memoriza los parámetros del usuario para el asiento del conductor, los espejos exteriores y posición del volante
  - Placas protectoras de las puertas en acero inoxidable cepillado de primera
  - Volante y tiradores de las puertas de imitación de madera
- Nuevo Paquete de Navegación para el Limited—incluye sistema de navegación LG® con DVD, pantalla táctil y sistema de sonido LOGIC 7® Infinity®, de 605 vatios, 12 parlantes
- Pedales ajustables eléctricos y limpiaparabrisas con sensor de lluvia ya no está disponible

AZERA Y LA COMPETENCIA

Competidores clave del Azera—Revise los últimos gráficos Atrévase a Comparar en la página Web

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

Puntos fuertes del Azera

- Características de desplazamiento cómodas y normativas
- Sistema de Frenos Antibloqueo con Auxiliar de Freno de Pánico, Sistema de Control de Tracción , Distribución Electrónica de Fuerza de Freno y Control Electrónico de Estabilidad—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/CD/MP3/XM® con tres meses de servicio de Radio Satelital XM® gratuito
- Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma
- Faros completamente automáticos
- Tapasol trasero eléctrico (Limited)
- Ajuste electrónico de pedales opcional
- Sistema de memoria integrado opcional
- Inclinación electrónica y columna de dirección telescópica opcional
- Menor precio de venta al detalle
- Cobertura de garantía más prolongada

EJERCICIO

DESCUBRIMIENTO—LLENE LOS ESPACIOS EN BLANCO

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

	Delanteras	Laterales	Traseras	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.

12. GENESIS SEDÁN 2010

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.

GENESIS SEDÁN

Automóvil del Año 2009 en América del Norte

Atributos importantes del Genesis Sedán 2010

- Primer Hyundai ofreciendo V8 con plataforma de dirección trasera en los Estados Unidos.
- Motor más potente—V8 tiene 375 caballos de fuerza (utilizando combustible Premium; 368 caballos de fuerza utilizando combustible regular)
- Transmisión automática ZF® de 6 cambios con SHIFTRONIC® acompañada por un motor V8
- Faros de Descarga de Alta Intensidad (HID)
- Sistema de iluminación que se activa al frente
- Tecnología de Radio® HD
- Navegación con control multimedia
- Cámara retrovisora
- Sensores de estacionamiento delanteros/traseros
- Asiento del conductor enfriado
- Desempañador automático del limpiaparabrisas
- Rines Hyper Silver en aleación

Fuentes de información para el Genesis Sedán

- Guía de Capacitación 2010/2011
- Guía de Bolsillo 2010/2011
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealercom
- Manual del Propietario del Genesis
- Guía de referencia rápida del Genesis
- Folletos del Genesis para el consumidor

Lo fundamental del Genesis Sedán

- 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?
- ¿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 Azera y 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.

DISEÑOS DE CARROCERÍA Y NIVELES DE ACABADO DEL GENESIS SEDÁN

GENESIS 3.8	GENESIS 4.6
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del 3.8 más
COMODIDAD Y CONVENIENCIA • Sistema de aire acondicionado con calefacción y ventilación frontal completamente automático de dos áreas • Sistema de sonido Autonet AM/FM/XM®/CD/MP3 de 330 vatios con 7 parlantes • Suscripción gratuita de tres meses de Radio Satelital XM® (servicio no disponible en Hawai o Alaska) • Enchufes auxiliares de iPod® y USB • Sistema Bluetooth® telefónico de manos libres • Entrada por proximidad con inicio a botón electrónico • Superficies de los asientos en piel • Asiento delantero con calefacción • Asientos delanteros eléctricos • Control de crucero • Parabrisas con laminado acústico y vidrios laterales delanteros • Dos espejos eléctricos laterales calefactados del color de la carrocería con indicadores de giro • Panel de instrumentos electroluminiscente (Supervisión) • Volante con inclinación envuelto en piel con controles de sonido • Espejo interior con atenuación automática, con HomeLink® y brújula • Alfombra y tapetes alfombrados delanteros y traseros • Faros halógenos automáticos **RENDIMIENTO** • Rines en aleación de 17 pulgadas con llantas P225/55R17 **SEGURIDAD** • ABS con frenos de disco en las 4 ruedas • ESC con TCS • 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 • Retenciones electrónicas para la cabeza que se activan en la frente • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS) • Luces antiniebla	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Sistema de navegación en DVD con pantalla táctil y XM NavTraffic® • Asientos con acabado en piel ultra-premium • Tablero e inserciones de acabado de las puertas personalizados y forrados en cuero • Techo corredizo eléctrico deslizante/ con inclinación • Sistema de sonido surround Lexicon® de 605 vatios con 14 parlantes y cambiador de 6 CD • Inclinación electrónica y columna de dirección telescópica • Sistema de Memoria Integrado (IMS) • Placas protectoras iluminadas de las puertas • Volante con acabado en madera y forrado en piel • Espejo exterior electrocrómico con atenuación automática • Tapasol trasero electrónico • Molduras inferiores de la carrocería en cromo **RENDIMIENTO** • Rines Hyper Silver en aleación de 18 pulgadas con llantas P235/50R18 **SEGURIDAD** • Limpiaparabrisas con sensor de lluvia y desempañador automático del parabrisa • Cámara retrovisora

GENESIS 3.8	GENESIS 4.6
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del 3.8 más
Paquete Premium P2 **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación • Asientos con acabado en piel ultra-premium • Tablero e inserciones de acabado de las puertas personalizados y forrados en cuero • Sistema de Memoria Integrado (IMS) • Sistema de sonido surround Lexicon® de 605 vatios con 14 parlantes, cambiador de 6 CD y Radio HD® • Inclinación electrónica y columna de dirección telescópica • Tapasol trasero electrónico **SEGURIDAD ADICIONAL** • Limpiaparabrisas con sensor de lluvia y desempañador automático del parabrisa	**Paquete de Tecnología 06** **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Sistema de sonido Lexicon® Discrete LOGIC 7® 7.1 de 528 vatios, 17 parlantes • Sistema de navegación superior con pantalla de 8 pulgadas • Reproductor de seis discos DVD • Radio Satelital XM® y XM NavTraffic® con suscripción de prueba por 90 días • Sistema de información del conductor (DIS) • Controlador de multimedia • Control de crucero inteligente • Freno de estacionamiento electrónico • Asiento del conductor enfriado **SEGURIDAD ADICIONAL** • Faros de Descarga de Alta Intensidad (HID) • Sensores de ayuda de estacionamiento delanteros/traseros
Paquete de Navegación Premium 03 Requiere el Paquete Premium y adiciona: **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Sistema de navegación en DVD con pantalla táctil y XM NavTraffic® (aleja el cambiador de CD y tecnología de Radio HD®) • Cámara retrovisora **RENDIMIENTO ADICIONAL** • Rines Hyper Silver en aleación de 18 pulgadas con llantas 235/50R18	
Paquete de Tecnología 04 Requiere el Paquete Premium y adiciona: **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Sistema de sonido Lexicon® Discrete LOGIC 7® 7.1 de 528 vatios, 17 parlantes • Sistema de navegación superior con pantalla de 8 pulgadas • Reproductor de seis discos DVD • Sistema de información del conductor (DIS) • Controlador de multimedia • Control de crucero inteligente • Freno de estacionamiento electrónico • Asiento del conductor enfriado **SEGURIDAD ADICIONAL** • Faros de Descarga de Alta Intensidad (HID) • Cámara trasera de advertencia en retroceso • Sensores de ayuda de estacionamiento delanteros/traseros	

GENESIS SEDÁN—2010 EN RELACIÓN AL 2009

Diferencias entre el Genesis Sedán 2010 y el 2009

- Control de crucero inteligente (SCC)—disponible con el Paquete de Tecnología
- Freno de Estacionamiento Electrónico (EPB) con Parada Automática del Vehículo—disponible con el Paquete de Tecnología:
- Sistema de navegación con pantalla táctil—ahora es estándar en el Genesis 3.8 con el Paquete de Navegación Premium y el Genesis 4.6 Base.
- Sistema Bluetooth® con pantalla integrada y transferencia de agenda telefónica—ahora integrado en el sistema de sonido en modelos sin el Paquete de Tecnología.
- Portaanteojos—estándar en todos los modelos
- Superficie de los asientos en piel ultra-premium—ahora estándar en el Genesis 3.8 con Paquete de Tecnología y Premium y en el Genesis 4.6.
- Nueva característica de Asistencia al cambio fácil de carril—presione ligeramente para mover la palanca de señal arriba y abajo y las señales parpadearán tres veces y se apagarán.
- En los modelos con el Paquete de Tecnología: Suscripción de prueba de 90 días Radio Satelital XM® y XM NavTraffic® (que era 12 meses en el modelo de 2009)

GENESIS SEDÁN Y LA COMPETENCIA

Competidores clave del Genesis Sedán—Revise los últimos gráficos Atrévase a Comparar en la página Web

- BMW 5-Series
- Mercedes-Benz E-Series
- Infiniti M
- Lexus GS
- Cadillac CTS
- Chrysler 300

Puntos fuertes del Genesis Sedán

- Vehículo innovador para Hyundai
- Modelo de vehículo del año 2009 más condecorado
- V8 con superior salida específica (caballos de fuerza/litro)
- Clasificaciones de combustible de V8 Premium y Normal
- Mejor ahorro de combustible en V8 entre los sedanes grandes (modelos premium y no premium)
- Retenciones electrónicas para la cabeza que se activan en la frente
- Extraordinario volumen de cabina
- Primera marca no-premium en ofrecer tecnología de Radio® HD instalada en la fábrica
- Características de desplazamiento cómodas y normativas
- Sistema de Frenos Antibloqueo con Auxiliar de Freno, Sistema de Control de Tracción , Distribución Electrónica de Fuerza de Freno y Control Electrónico de Estabilidad—estándar
- Ocho bolsas de aire estándar, protección extendida para ambos pasajeros delanteros y traseros
- Cobertura de garantía más prolongada

EJERCICIO

DESCUBRIMIENTO—LLENE LOS ESPACIOS EN BLANCO

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

	Delanteras	Laterales	Traseras	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 Sedán:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

13. GENESIS CUPÉ 2010

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.

GENESIS CUPÉ

Un protagonista que cambia las reglas de juego con desempeño significativo y llamativa apariencia

Atributos importantes del Genesis Cupé 2010

- **Tracción de las ruedas traseras:** Elimina la torsión de dirección y brinda un mayor equilibrio dinámico hacia el ideal de 50/50 en la distribución del peso delantero-trasero.
- **Sistema de frenos Brembo®:** Modelos Track
- **Suspensión completamente independiente:** Suspensión delantera McPherson acompañada de una suspensión trasera independiente de 5 puntos
- **Diferencial de deslizamiento controlado Torsen®:** Modelos Track
- **Modelos Track**: Suspensión deportiva europea con barra oscilante más pesada, amortiguadores, muelles de espiral/resortes y bujes
- Diseño cónico de un auto deportivo clásico pero innovador
- Voladizos cortos típicos de los vehículos de tracción trasera
- Avanzados detalles de superficie
- Diseño exclusivo de la ventana trasera para mejorar la visibilidad del conductor y del pasajero del asiento trasero

Fuentes de información para el Genesis Cupé

- Guía de Capacitación 2010/2011
- Guía de Bolsillo 2010/2011
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com
- Manual del Propietario del Genesis CUPÉ
- Guía de referencia rápida del Genesis
- Folletos del Genesis CUPÉ para el consumidor

Lo fundamental del Genesis Cupé

- Determine qué tan bien se está vendiendo el Genesis Cupé en su concesionario.
- Determine qué tan bien se está vendiendo el Genesis Cupé en comparación con otros vehículos Hyundai.
- ¿Quiénes son los compradores típicos del Genesis Cupé?
- ¿A qué se debe la atracción hacia el Genesis Cupé?
- El Genesis Cupé es el vehículo de mayor rendimiento de la línea Hyundai. Tiene acogida en una audiencia bastante amplia—particularmente entre aquellas personas que quieren tener un automóvil con tracción trasera de gran rendimiento pero pensaban que estaba fuera de su presupuesto.

DISEÑOS DE CARROCERÍA Y NIVELES DE ACABADO DEL GENESIS CUPÉ

GENESIS CUPÉ 2.0T	GENESIS CUPÉ 2.0T R-SPEC	GENESIS CUPÉ 2.0T PREMIUM	GENESIS CUPÉ 2.0T TRACK
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del 2.0T más	Equipo del 2.0T más	Equipo del 2.0T Premium más
COMODIDAD Y CONVENIENCIA • Aire acondicionado • Sistema de sonido Autonet AM/FM/XM®/CD/MP3 de 170 vatios con 6 parlantes • Enchufes auxiliares de iPod® y USB • Controles de audio montados en el volante • Bluetooth®—pares de hasta 7 teléfonos, almacena hasta 128 números telefónicos • Sistema de entrada a distancia sin llave • Control de crucero • Ventanas y seguros de las puertas eléctricos • Dos espejos retrovisores laterales eléctricos en color de la carrocería • Volante con inclinación envuelto en piel con controles de sonido • Apoyo lumbar ajustable para el conductor • Acabado interior cromado y en imitación de metal • Pantalla de información múltiple con computadora para viajes • Faros halógenos automáticos **RENDIMIENTO** • Tracción trasera con distribución del peso de casi 50:50 • Cabezales de cilindro de 16 válvulas con CVVT doble • Transmisión automática SHIFTRONIC® disponible con mando de transmisión montado en el volante • Suspensión deportiva e independiente con barra estabilizadora • Rines de aleación de 18 pulgadas con llantas delanteras P225/45VR18 y llantas traseras P245/45VR18 **SEGURIDAD** • Frenos de disco en las 4 ruedas con ABS, EBD y auxilio de frenos • ESC con TCS • Bolsas de aire delanteras, bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros y bolsas de aire laterales de cortina • Retenciones para la cabeza que se activan en el frente • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)	**RENDIMIENTO** • Suspensión deportiva europea • Rines de aleación de 19 pulgadas con llantas de verano • Sistema de frenos Brembo® • Diferencial de deslizamiento controlado • Emblema R-Spec ALEJADO del Equipo estándar del 2.0T: • Conectividad con Bluetooth® • Control de luces automático • Controles de sonido montados en el volante • Control de crucero • Computadora para viajes • Acabado interior cromado y en imitación de metal	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Asiento eléctrico del conductor • Sistema de sonido Infinity® AM/FM/Radio Satelital XM®/cambiador de CD/MP3 de 360 vatios con 10 parlantes • Entrada por proximidad con inicio a botón electrónico • Espejo interior con atenuación automática, con HomeLink® y brújula • Techo corredizo electrónico con inclinación	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Cabezales en piel negra con inserciones en tela roja • Pedales en aluminio **RENDIMIENTO** • Sistema de frenos Brembo® • Suspensión deportiva europea—con barra oscilante más pesada, amortiguadores, muelles de espiral/resortes y bujes • Diferencial de deslizamiento controlado Torsen® • Rines de aleación de 19 pulgadas con llantas de verano • Limpiaparabrisas Aero • Alerón trasero • Faros de Descarga Xenon de Alta Intensidad (HID) • Luces antiniebla
		Sistema de navegación—opcional **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Pantalla táctil de 6.5 pulgadas con memoria USB de 8G • Reemplaza la pantalla de información múltiple	

GENESIS CUPÉ 3.8	GENESIS CUPÉ 3.8 GRAND TOURING	GENESIS CUPÉ 3.8 TRACK
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del 3.8 más	Equipo del 3.8 Grand Touring más
COMODIDAD Y CONVENIENCIA • Control de temperatura completamente automático • Sistema de sonido Autonet AM/FM/XM®/CD/MP3 de 170 vatios con 6 parlantes • Enchufes auxiliares de iPod® y USB • Controles de audio montados en el volante • Bluetooth®—pares de hasta 7 teléfonos, almacena hasta 128 números telefónicos • Sistema de entrada a distancia sin llave • Acabado interior en piel negro • Apoyo lumbar ajustable para el conductor • Control de crucero • Ventanas y seguros de las puertas eléctricos • Dos espejos retrovisores laterales eléctricos en color de la carrocería • Volante con inclinación envuelto en piel con controles de sonido • Placas protectoras de las puertas de primera • Pantalla de información múltiple con computadora para viajes • Acabado interior cromado y en imitación de metal • Faros halógenos automáticos • Detalles cromados en el tablero delantero **RENDIMIENTO** • Tracción trasera con distribución del peso de casi 50:50 • Cabezales de cilindro de 24 válvulas con CVVT doble • Transmisión automática SHIFTRONIC® disponible con mando de transmisión montado en el volante • Suspensión deportiva e independiente con barra estabilizadora • Rines de aleación de 18 pulgadas con llantas delanteras P225/45VR18 y traseras P245/45VR18 • Luces antiniebla **SEGURIDAD** • Frenos de disco en las 4 ruedas con ABS, EBD y auxilio de frenos • ESC con TCS • Bolsas de aire delanteras, bolsas de aire para impactos laterales montadas en los asientos delanteros y bolsas de aire laterales de cortina • Retenciones para la cabeza que se activan en el frente • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Exclusivos asientos de cuero marrón • Asiento del conductor eléctrico y asientos delanteros calefactados • Sistema de sonido Infinity® AM/FM/XM®/cambiador de CD/MP3 de 360 vatios con 10 parlantes • Sistema de navegación con pantalla táctil de 6.5 pulgadas con memoria USB de 8Gb (reemplaza la pantalla de información múltiple) • Entrada por proximidad con inicio a botón electrónico • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación • Espejo interior con atenuación automática, con HomeLink® y brújula • Dos espejos eléctricos laterales calefactados del color de la carrocería con indicadores de giro **RENDIMIENTO** • Faros de Descarga Xenon de Alta Intensidad (HID) **SEGURIDAD** • Sistema de advertencia de acercamiento trasero	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Asientos en piel negra • Pedales en aluminio **RENDIMIENTO** • Sistema de frenos Brembo® • Suspensión deportiva europea—con barra oscilante más pesada, amortiguadores, muelles de espiral/resortes y bujes • Diferencial de deslizamiento controlado Torsen® • Rines de aleación de 19 pulgadas con llantas de verano • Limpiaparabrisas Aero • Alerón trasero ALEJADO del equipo estándar del 3.8 Grand Touring: • Detalles cromados en el tablero delantero • Sistema de advertencia de acercamiento trasero

GENESIS CUPÉ Y LA COMPETENCIA

Competidores clave del Genesis Cupé—Revise los últimos gráficos Atrévase a Comparar en la página Web

- Mitsubishi Eclipse
- Nissan Altima
- Ford Mustang

Competidores secundarios del Genesis Cupé

- BMW 3-Series
- Infiniti G37
- Mazda RX-8

Puntos fuertes del Genesis Cupé

- 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 y R-Spec para máximo rendimiento
- Tracción en las 4 ruedas
- Suspensión trasera independiente
- Llave de proximidad o la llave de encendido estándar—ambas cuentan con alarma y control remoto con botón de pánico
- Bluetooth®—unidad integrada con activación por respuesta de voz
- Dispositivo de Respuesta de Voz programable en inglés, francés o español
- Enchufes para iPod®/USB/auxiliar
- Radio Satelital XM® estándar (suscripción gratuita de tres meses)
- Aire acondicionado manual o control de temperatura completamente automático disponible
- Control de crucero
- Volante inclinable y telescópico
- Faros de Descarga Xenon de Alta Intensidad (HID) disponibles
- Sistema de sonido premium Infinity® con 10 parlantes disponible
- Un precio excepcional

EJERCICIO

DESCUBRIMIENTO—LLENE LOS ESPACIOS EN BLANCO

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

	Delanteras	Laterales	Traseras	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 Cupé:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

14. TUCSON 2010

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.

TUCSON

Atributos importantes del Tucson 2010

- **Estilo singular:** El diseño reciente y nuevo es agresivo a la vez que deportivo, aerodinámico pero funcional.
- **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, más America's Best Warranty™, lo convierten en un valor de inequívoca significación.

Fuentes de información para el Tucson

- Guía de Capacitación 2010/2011
- Guía de Bolsillo 2010/2011
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com
- Manual del Propietario del
- Guía de referencia rápida del
- Folletos del para el co sumidor

Lo fundamental del Tucson

qué tan bien se está vendiendo el en su co cesio ario.

- qué tan bien se está vendiendo el en co paración co otros vehículos Hyundai.
- ¿Quiénes so los co pradores típicos del
- ¿A qué se la hacia el
- ¿Cuáles otros vehículos utili
- El es un diseño unitario que

  empezó como un Civic).
- La co ducción de les tan di
- a un nuevo tipo de

  ¡U a vez que les m
- El tiene aco ida en u a a deportivos estaban fuera de

DISEÑOS DE CARROCERÍA Y NIVELES DE ACABADO DEL TUCSON

TUCSON GLS	TUCSON LIMITED
Todo lo siguiente es estándar	Paquete de Equipo Popular GLS más
COMODIDAD Y CONVENIENCIA • Aire acondicionado con filtro de aire • Sistema de sonido Autonet AM/FM/Radio Satelital XM®/CD/MP3 de 160 vatios con 6 parlantes • Suscripción gratuita de tres meses de Radio Satelital XM® (servicio no disponible en Hawai o Alaska) • Enchufe auxiliar para iPod y USB® • Cable para iPod® • Sistema de entrada a distancia sin llave y con alarma • Asiento del conductor con 6 ajustes • Ventanas, seguros y retrovisores eléctricos • Volante inclinable • Computadora para viajes y indicador EcoShift • Iluminación de fondo azul de los instrumentos • Asistencia al cambio fácil de carril • Caja de almacenamiento en el apoya-brazos • Dos tomacorrientes de 12 voltios 2 delanteros e 1 en la área de carga • Espaldar trasero separado y abatible 60/40 • Apoyabrazos en el asiento trasero con portavasos • Vidrio tintado **RENDIMIENTO** • Dirección hidráulica impulsada por el motor (MDPS) • Suspensión independiente en las 4 ruedas • Rines de 17 pulgadas en acero con llantas P225/60R17 **SEGURIDAD** • ESC con TCS • Frenos de disco en las 4 ruedas con ABS, EBD y auxilio de frenos • Control de asistencia para arranque en pendientes (HAC) • Control de freno en descenso (BAC) • Seis bolsas de aire con sensor de volcamiento • Retenciones para la cabeza que se activan en el frente • Limpiaparabrisas y lavador trasero • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Superficies de los asientos en piel • Asientos delanteros con calefacción • Asiento eléctrico del conductor con 8 posiciones y apoyo lumbar eléctrico • Control de temperatura automático delantero doble con Ionizador de Aire Limpio • Vidrios con control solar • Placas protectoras de las puertas de lujo • Cubierta de carga • Parrilla y manijas cromadas • Emblema Limited (trasero) **PERFORMANCE** • Rines en aleación de 18 pulgadas con llantas 225/55R18 **SEGURIDAD** • Faros automáticos • Retrovisores externos con luces repetidoras • Luces antiniebla • Descongelador de limpiaparabrisas delantero

TUCSON GLS	TUCSON LIMITED
Todo lo siguiente es estándar	Paquete de Equipo Popular GLS más
Paquete de Equipo Popular 02 **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Volante telescópico • Cabezal en símil de piel/asientos con inserciones en tela • Volante y palanca de cambios forrados en piel • Sistema Bluetooth® telefónico de manos libres • Guantera y espejos de tocador iluminados • Controles de sonido y de crucero montados en el volante • Control de crucero • Pintura interior de toque suave • Manijas de las puertas del mismo color de la carrocería • Espejos retrovisores externos calefactados en color de la carrocería • Rejilla lateral • Vidrio de privacidad • Rieles laterales del techo **RENDIMIENTO ADICIONAL** • Rines de 17 pulgadas en aleación de aluminio **SEGURIDAD ADICIONAL** • Ventana eléctrica del conductor con 1 sólo toque para seguridad	**Paquete Premium 04** **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Techo corredizo panorámico • Sistema de navegación con pantalla táctil de 6.5 pulgadas • Cámara retrovisora • Sistema de sonido premium Autonet de 360 vátios, con 7 parlantes, amplificador y graves externos ALEJADO del equipo estándar del GLS: • Rieles del techo
Paquete de Navegación 03 Requiere el Paquete de Equipo Popular **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Sistema de navegación con pantalla táctil de 6.5 pulgadas • Cámara retrovisora • Sistema de sonido premium Autonet de 360 vátios, con 7 parlantes, amplificador y graves externos • Faros automáticos	

TUCSON—2010 EN RELACIÓN AL 2009

Diferencias entre el Tucson 2010 y el 2009

- Diseño europeo elegante y urbano
  - El primer SUV de Hyundai concebido y fabricado en los centros técnicos y de diseño europeos de Hyundai con base en Frankfurt
- Motor ecológicamente eficiente de 2.4 litros y 4 cilindros con transmisión mecánica o automática de 6 cambios
  - EPA-Economía de Combustible Estimada 30 mpg en la carretera (FWD)—20% de mejora sobre su antecesor
  - Certificación PZEV (transmisión automática) en algunos estados
  - 172 caballos de fuerza—23% de mejora sobre su antecesor
- Tecnologías avanzadas de seguridad estándar:
  - Seis bolsas de aire estándar y sensores de volcamiento
  - ESC, TCS, ABS con Auxilio de freno y EBD estándar
  - Retenciones para la cabeza que se activan en el frente estándar
- Características de comodidad y conveniencia premium:
  - Los primeros de Hyundai: techo solar panorámico—opcional en el Limited
  - Los primeros de Hyundai: Control de freno en descenso y Control de asistencia para arranque en pendientes—estándar
  - Sistema de navegación con XM NavTraffic® y cámara retrovisora—opcional
  - Controles de crucero y de sonido montados en el volante—estándar en el Limited, opcional en el GLS
  - Sistema Bluetooth® telefónico de manos libres—estándar en el Limited, opcional en el GLS
  - Asiento del conductor eléctrico—estándar en el Limited
  - Faros automáticos—estándar en el , opcional en el GLS
- Puntos destacados en estilo:
  - Arrugas del capó esculpidas
  - Toma de aire baja agresiva
  - Nueva parrilla hexagonal de la familia Hyundai
  - Alerón de techo estándar
  - El modelo Limited adiciona: detalles de la parrilla cromados, retrovisores externos con luces repetidoras y rines Euroflange de 18 pulgadas

TUCSON Y LA COMPETENCIA

Competidores clave del Tucson—Revise los últimos gráficos Atrévase a Comparar en la página Web

- Honda CR-V
- Nissan Rogue
- Ford Escape
- Toyota RAV4
- Subaru Forester

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
- Nuevo y potente motor de 7 litros 172 caballos de fuerza, 16 válvulas, 4 cilindros, doble árbol de levas (DOHC)
- Transmisión mecánica de 6 cambios (GLS)
- Transmisión automática SHIFTRONIC® de 6 cambios (Limited, opcional en el GLS)
- Sistema de Frenos Antibloqueo con Sistema de Control de Tracción y Control Electrónico de Estabilidad—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
- Cobertura de garantía más prolongada

EJERCICIO

DESCUBRIMIENTO—LLENE LOS ESPACIOS EN BLANCO

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

	Delanteras	Laterales	Traseras	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.

15. SANTA FE 2010

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.

SANTA FE

Vehículo mixto elegante y refinado—de lujo, alternativa impecable frente a otros utilitarios deportivos

Atributos importantes del Santa Fe 2010

- **Estilo nuevo y fresco:** 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 WarrantyTM, lo convierten en un valor de inequívoca significancia.

Fuentes de información para el Santa Fe

- Guía de Capacitación 2010/2011
- Guía de Bolsillo 2010/2011
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com
- Manual del Propietario del Santa Fe
- Guía de referencia rápida del Santa Fe
- Folletos del Santa Fe para el consumidor

Lo fundamental del Santa Fe

- 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?
- ¿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 apela a un público amplio que busca utilitarios (SUV) más amplios sin pagar un precio premium.
- 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. Por lo general, estos clientes saben lo que están buscando—y vienen a su concesionario para ver como califica el Santa Fe.

DISEÑOS DE CARROCERÍA Y NIVELES DE ACABADO DEL SANTA FE

SANTA FE GLS 2WD	SANTA FE SE	SANTA FE LIMITED 2WD
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del GLS más	Equipo del SE con 2.4 litros, 4 cilindros o 3.5 litros, V6 más
COMODIDAD Y CONVENIENCIA • Sistema de sonido AM/FM/XM®/CD/MP3 de 120 vatios con 6 parlantes • Suscripción gratuita de tres meses de servicio de Radio Satelital XM® (servicio no disponible en Hawai o Alaska) • Enchufe de audio auxiliar/enchufes para iPod® y USB • Controles de sonido y de crucero montados en el volante • Bluetooth® • Aire acondicionado • Sistema de entrada sin llave y con alarma • Espejos eléctricos calefactados—plegado manual, negro • Ventanas eléctricas con ascenso/descenso automático en el lado del conductor • Seguros eléctricos de las puertas/puerta trasera • Apoyo lumbar para el conductor • Asientos para 5 pasajeros • Restricciones de cabeza auto-plegables en la 2da fila • Nuevos asientos con tela de lujo • Volante inclinable y telescópico • Computadora para viajes • Nuevo acabado en imitación de madera • Rieles laterales en la parrilla del techo • Molduras laterales inferiores • Vidrio de privacidad trasero • Tapasoles con espejos de tocador iluminados **RENDIMIENTO** • Rines de 17 pulgadas en aleación de aluminio **SEGURIDAD** • ESC con TCS • ABS con Auxilio de freno y EBD • 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 • Retenciones para la cabeza que se activan en asiento delantero • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS)	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Asiento del conductor con apoyo lumbar • Superficies de los asientos en piel/tela • Asientos delanteros calefactados (modelo AWD) • Espejo interno con atenuación automática y brújula • Volante y palanca de cambios forrados en piel • Rieles transversales del techo • Retrovisores exteriores del mismo color de la carrocería • Faros automáticos **RENDIMIENTO** • Nuevos rines de 18 pulgadas en aleación de aluminio • Alerón trasero del mismo color de la carrocería • Paquete de Preparación para Remolque incluye: – Refrigeración de transmisión – Radiador actualizado – Ventiladores actualizados – Cableado previo del remolque **SEGURIDAD** • Luces antiniebla • Descongelador de limpiaparabrisas	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Asientos con acabado en piel • Asientos delanteros con calefacción • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación • Control automático de la temperatura de dos áreas con pantalla de temperatura externa y Ionizador de Aire Limpio. • HomeLink® • Manijas exteriores y manijas del portón levadizo cromadas • Placas protectoras de las puertas de lujo con inserciones en metal • Tomacorrientes de 115 voltios (con V6) **PERFORMANCE** • V6 adiciona el Paquete de Preparación para Remolque, incluye: – Refrigeración de transmisión – Radiador actualizado – Ventiladores actualizados – Cableado previo del remolque

SANTA FE GLS 2WD	SANTA FE SE	SANTA FE LIMITED 2WD
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del GLS más	Equipo del SE con 2.4 litros, 4 cilindros o 3.5 litros, V6 más
Paquete Premium 02 **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación • Sistema de navegación Autonet con pantalla de 6.5 pulgadas • Sistema de sonido premium con amplificador y graves externos • Cámara retrovisora • Faros automáticos • Rieles transversales del techo	**Paquete Premium 03** **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Techo corredizo eléctrico deslizante/ con inclinación • Sistema de navegación Autonet con pantalla de 6.5 pulgadas • Sistema de sonido premium con amplificador y graves externos • Cámara retrovisora	**Paquete de Navegación 04** **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Sistema de navegación Autonet con pantalla de 6.5 pulgadas • Sistema de sonido premium con amplificador y graves externos • Cámara retrovisora
		Paquete de Entretenimiento para los asientos traseros (RSE) 05 **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Sistema de DVD en el asiento trasero con pantalla LCD de 8 pulgadas • Sistema de sonido Infinity® Logic 7® AM/FM/Radio Satelital XM®/cambiador de CD de 6 discos de 650 vatios con 10 parlantes

SANTA FE—2010 EN RELACIÓN AL 2009

Diferencias entre el Santa Fe 2010 y el 2009

- Nuevo motor básico: 2.4 litros, 4 cilindros—disponible en el GLS y el Limited
  - – Transmisión mecánica de 6 cambios—estándar
  - – Transmisión automática SHIFTRONIC® de 6 cambios—opcional
  - – Economía de combustible en ciudad/carretera estimada por el EPA: 22/27 mpg (TA FWD)
- Nuevo motor actualizado: 3.5 litros V6—disponible en el SE y el Limited
  - – Transmisión automática SHIFTRONIC® de 6 cambios—estándar
  - – Economía de combustible en ciudad/carretera estimada por el EPA: 20/26 mpg (FWD y AWD)
- Nueva luz indicadora EcoShift—en los modelos de 2.4 litros con transmisión automática
- Bolsas de aire de cortina lateral ahora con sensores de volcamiento
- Revisión de suspensión: subbastidor montado en sólido atornillado directamente al chasis para un manejo más receptivo, volante más sensible y control de carrocería mejorado
- Sistema de Administración de Alternador: mejora el ahorro de combustible—estándar
- Alerón trasero ayuda a minimizar la resistencia—estándar en los modelos SE y Limited
- Retrovisores externos calefactados—ahora estándar en todos los modelos
- Rines básicos cambian de rines de acero de 16 pulgadas para rines en aleación de 17 pulgadas
- Nuevo estilo para los rines en aleación de 18 pulgadas
- Nuevo diseño en el tablero delantero, parrilla y luz antiniebla para una apariencia más distintiva
- Nuevo tablero trasero y luces traseras de combinación
- Nuevas molduras de la carrocería
- Asiento eléctrico del conductor—ahora estándar en los modelos SE y Limited
- Asiento del conductor con apoyo lumbar ajustable —ahora estándar en todos los modelos
- 2da fila de asiento ofrece restricciones de cabeza auto-plegable
- Computadora para viajes—ahora estándar en todos los modelos
- Tapa del tanque de combustible se ha movido: ahora en la parte trasera izquierda del tapete alfombrado del conductor
- Ionizador de Aire Limpio—ahora estándar en el Limited
- Nuevo sistema de navegación Autonet: incluye cámara retrovisora
- Paquete de Techo Corredizo Eléctrico GLS opcional ahora disponible
- Enchufes para USB/iPod®/auxiliar—estándar en todos los modelos, mismo con el sistema de navegación
- Bluetooth®—estándar en todos los modelos
- Modelos con 3ra fila de asientos—se descontinuó
- Nuevo acabado de los asientos para cada nivel de acabado:
  - – GLS tiene el acabado de asiento en tela
  - – SE tiene inserciones en tela/cabezales en piel
  - – Limited tiene un nuevo acabado del asiento en piel

SANTA FE Y LA COMPETENCIA

Competidores clave del Santa Fe—Revise los últimos gráficos Atrévase a Comparar en la página Web

- 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
- Opción de un motor de 4 cilindros o un V6
- Tracción a 2 o 4 ruedas con el sistema electrónico a demanda Borg Warner
- Sistema de Frenos Antibloqueo con Distribución Electrónica de Fuerza de Freno, Control de Estabilidad Electrónica y Sistema de Control de Tracción—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 de Radio Satelital 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

EJERCICIO

DESCUBRIMIENTO—LLENE LOS ESPACIOS EN BLANCO

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

	Delanteras	Laterales	Traseras	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.

16. VERACRUZ 2010

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 Veracruz 2010

- **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 Santa Fe, combinados con la seguridad de America's Best WarrantyTM, lo convierten en un valor de inequívoca significancia.

VERACRUZ

Una combinación de estilo, seguridad, comodidad, conveniencia y potencia sin precedentes

Fuentes de información para el Veracruz

- Guía de Capacitación 2010/2011
- Guía de Bolsillo 2010/2011
- Información sobre Atrévase a Comparar disponible en el sitio Capacitación en Ventas en línea, en www.HyundaiDealer.com
- Manual del Propietario del Veracruz
- Guía de referencia rápida del Veracruz
- Folletos del Veracruz para el consumidor

Lo fundamental del Veracruz

- 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?
- ¿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. En general, esos clientes saben lo que buscan – y vienen a su concesionario a ver de qué se trata 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.

DISEÑOS DE CARROCERÍA Y NIVELES DE ACABADO DEL VERACRUZ

VERACRUZ GLS	VERACRUZ LIMITED
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del GLS más
COMODIDAD Y CONVENIENCIA • Aire acondicionado con controles traseros separados • Sistema de sonido AM/FM/XM®/CD/MP3 de 172 vatios con 6 parlantes (servicio del XM® no disponible en Hawai o Alaska) • Enchufes para USB/iPod®/auxiliar • Controles de sonido y de crucero montados en el volante • Sistema de entrada sin llave y con alarma • Ventanas, seguros de las puertas y seguro de la puerta trasera eléctricos • Retrovisores externos eléctricos y calefactados del mismo color de la carrocería con luces de aproximación y luces repetidoras de la señal direccional • Asientos de tela de primera calidad • Asiento eléctrico del conductor • Asientos delanteros calefactados (en los modelos AWD) • Asientos para 7 pasajeros con 3ra fila de asientos • Volante inclinable y telescópico • Volante y palanca de cambios forrados en piel • Consola de almacenamiento de temperatura controlada • Computadora para viajes • Pantalla de temperatura externa • Vidrio delantero con control solar y vidrio trasero de privacidad • Limpiaparabrisas y lavador en la ventana trasera • Rieles laterales en la parrilla del techo **RENDIMIENTO** • Rines de 17 pulgadas, 5 radios separados, en aleación • Alerón trasero **SEGURIDAD** • Sistema de advertencia en retroceso • ESC con TCS • ABS con EBS y Auxilio de freno (BA) • 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 • Sistema de control de presión de las llantas (TPMS) • Faros automáticos • Luces antiniebla • Retenciones para la cabeza que se activan en el frente	**COMODIDAD Y CONVENIENCIA** • Sistema de audio Infinity® con cambiador de discos/MP3, de 314 vatios, con 8 parlantes, con graves y amp externos • Control automático de temperatura de dos áreas con sistema de calidad del aire (AQS) • Acceso por proximidad con inmovilizador del motor • Asientos con acabado en piel • Asientos delanteros con calefacción • Asiento del pasajero delantero electrónico • Ajustes memorizados para el asiento del conductor, retrovisores exteriores y volante • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación • Puerta trasera eléctrica • Volante electrónico inclinable y telescópico • HomeLink® • Espejo de conversación • Manijas con inserciones cromadas • Placas protectoras de las puertas con luces • Tomacorrientes de 115 voltios **PERFORMANCE** • Rines de 18 pulgadas, 5 radios, en aleación **SEGURIDAD** • Espejos exteriores con atenuación automática y inclinación reversa • Retrovisor interior con atenuación automática • Descongelador de limpiaparabrisas

VERACRUZ GLS	VERACRUZ LIMITED
Todo lo siguiente es estándar	Equipo del GLS más
Paquete Premium 02 *(Disponibilidad demorada)* **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Sistema de navegación LG® (reemplaza el cambiador de CD y enchufe para auxiliar) • Sistema de sonido surround LOGIC 7® Infinity®, de 605 vatios, 10 parlantes • Techo corredizo eléctrico deslizante/con inclinación • Puerta trasera eléctrica • Control automático de temperatura de dos áreas con sistema de calidad del aire (AQS) • Ajustes memorizados para el asiento del conductor, retrovisores exteriores y volante • Volante electrónico inclinable y telescópico	**Paquete de Navegación 03** **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Sistema de navegación LG® (reemplaza el cambiador de CD y enchufe para auxiliar) • Sistema de sonido surround LOGIC 7® Infinity®, de 605 vatios, 10 parlantes
	Paquete de Sistema de Entretenimiento Trasero (RSE) 04 **COMODIDAD Y CONVENIENCIA ADICIONAL** • Sistema de DVD en el asiento trasero con pantalla LCD de 8 pulgadas y auriculares inalámbricos • Sistema de sonido surround LOGIC 7® Infinity®, de 605 vatios, 10 parlantes *Nota: Todos los modelos Limited Negro tienen revestimiento monocromático con rines en cromo*

VERACRUZ—2010 EN RELACIÓN AL 2009

Diferencias entre el Veracruz 2010 y el 2009

- Asiento eléctrico del conductor—ahora estándar en los modelos GLS, también estándar en el Limited
- Sistema de advertencia en retroceso—ahora estándar en el GLS; también estándar en el Limited
- Volante y palanca de cambios forrados en piel—ahora estándar en el GLS; también estándar en el Limited
- Luces antiniebla—ahora estándar en el GLS; también estándar en el Limited
- Faros automáticos—ahora estándar en el GLS; también estándar en el Limited
- Consola de almacenamiento con temperatura controlada—ahora estándar en el GLS; también estándar en el Limited
- Rieles laterales en la parrilla del techo—ahora estándar en el GLS; también estándar en el Limited
- Asientos delanteros con calefacción—ahora estándar en todos los modelos GLS con tracción en todas las ruedas; también estándar en el Limited
- Nuevo Paquete Premium GLS: incluye sistema de navegación LG®, sistema de sonido LOGIC 7® Infinity®, configuraciones de memoria, volante electrónico inclinable y telescópico y controles automáticos de temperatura
- Nuevos colores exteriores: Perla Negro Noche, Azul Titanio Bruma, Metálico Driftwood, Bronce Sahara, Acero al Carbono Bruma y un nuevo Plata Claro
- Pedales ajustables eléctricos y limpiaparabrisas con sensor de lluvia—ya no están disponible

VERACRUZ Y LA COMPETENCIA

Competidores clave del Veracruz—Revise los últimos gráficos Atrévase a Comparar en la página Web

- Honda Pilot
- Toyota Highlander
- Mazda CX-9
- Ford Edge

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 Borg Warner
- Sistema de Frenos Antibloqueo con Distribución Electrónica de Fuerza de Freno, Control de Estabilidad Electrónica y Sistema de Control de Tracción—todos 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 Satelital XM® con tres meses de servicio XM® gratuito—estándar
- Asientos separados y abatibles al piso 50/50
- Pedales ajustables electrónicamente disponibles
- Puerta trasera eléctrica disponible
- Controles de temperatura traseros estándar
- Menor precio de venta al detalle
- Cobertura de garantía más prolongada

EJERCICIO

DESCUBRIMIENTO—LLENE LOS ESPACIOS EN BLANCO

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

	Delanteras	Laterales	Traseras	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.

HOJA DE TRABAJO PARA EVALUACIÓN DE LA PRUEBA DE CONDUCCIÓN

Este es un formulario de evaluación general para el vehículo. Use un formulario nuevo para cada vehículo que evalúe. A veces 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.	(1 2 3 4 5)
	¿Ha sido fácil, o confundiría al cliente?	(1 2 3 4 5)
5	Póngase el cinturón 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)
EMPIECE LA EXPERIENCIA DE CONDUCCIÓN		
9.	¿Es fácil de usar y suave el control de la transmisión/embrague?	(1 2 3 4 5)
10.	Revise la aceleración y el frenado bajo situaciones de conducción normales.	
	¿Cuáles son sus impresiones con respecto a la aceleración y el frenado de este tipo de vehículo?	(1 2 3 4 5)
11.	Active el sistema de tracción en las 4 ruedas (si viene equipado). ¿Siente diferente al vehículo cuando está manejando?	(1 2 3 4 5)
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)
DE REGRESO EN EL CONCESIONARIO		
13.	Use el control remoto del vehículo para bloquear y desbloquear las puertas y para abrir la cajuela, las puertas eléctricas deslizables y la puerta trasera eléctrica (si viene equipado).	(1 2 3 4 5)
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.	