

08

Libro de Referencia – Características, funciones y enseñanza para los clientes



Estimados Consultores de Ventas:

El objetivo de este nuevo Libro de Referencia es ayudarlo a enseñarle al cliente las características clave de los modelos Hyundai 2008. Este Libro de Referencia lo ayuda a comprender, presentar y enseñar a los clientes las características de funcionamiento clave de cada modelo. De esta forma, podrá **educar** a los clientes, ayudándolos a familiarizarse con la localización de las características y enseñarles a operarlas y controlarlas.

- **DETENERSE Y PENSAR:** Si sólo les muestra cómo operar los limpiaparabrisas montados en la carrocería, cuando ellos mismos estén detrás del volante no sabrán qué hacer. Sin embargo, si ellos físicamente hacen funcionar esa característica, podrán dominarla. Luego, usted sólo tendrá que “evaluarlos” pocas veces en cada una de las características para asegurarse de que las “entendieron”, ¡lo que hará su trabajo de “venta” mucho más fácil!
- **CONSIDERAR:** Si usted no *enseña* al cliente, entonces ellos mismos comprenden cómo operar las características y usted no los evalúa. Existen grandes probabilidades de que el cliente no comprenda las características para que operen como deben en el vehículo correspondiente. Al mismo tiempo, eso puede provocar que ellos fallen en la operación de las características del nuevo modelo de Hyundai y en consecuencia resultarles confuso. Que ellos no “dominen” las características, hará su trabajo más difícil.

ÍNDICE

ACCENT	2–4
ELANTRA	5–7
SONATA	8–10
AZERA	11–14
TIBURON	15–17
TUCSON	18–20
SANTA FE	21–24
VERACRUZ	25–28
ENTOURAGE	29–32

Aunque la información que contiene este libro se considera correcta en el momento de la impresión, las especificaciones y los equipos cambian.

No se extiende ninguna garantía en este libro y Hyundai se reserva el derecho de cambiar las especificaciones del producto y equipo en cualquier momento, sin incurrir en ninguna obligación.

Información de febrero de 2008

Cada sección está presentada de forma lógica para comparar la manera en que alguien se acercaría y operaría al vehículo. A continuación se explica la forma en que están organizadas las secciones:

- I. ACERCAMIENTO AL VEHÍCULO:** Sistema de seguridad, entrada a distancia y lo que nota al acercarse al vehículo, desde la apertura del bloqueo única, apertura del bloqueo doble para todas las puertas, destello de la luz indicadora, portaequipajes (si corresponde), “localizador del vehículo” para seguridad, botón de bloqueo para cancelar (todas las luces y bocinas indicadoras).
- II. INGRESO:** Posicionamiento de los controles de asientos, ventanas, espejos, puertas, combustible y portaequipajes.
- III. POSICIÓN DE MANEJO:** Volante y todos los distintos ajustes que deben realizarse antes de manejar el vehículo.
- IV. CONTROLES DEL CONDUCTOR Y LAS INCLEMENCIAS CLIMÁTICAS:** Los controles mediante los que usted interactúa al manejar, incluso aquellos para mejorar el manejo durante la noche y cuando maneja en condiciones inferiores a las adecuadas, ajustes automáticos para las luces (sensor del tablero), luces antiniebla, limpiaparabrisas y los ajustes de desempañamiento automático, delantero y trasero, (si corresponde).
- V. COMODIDAD Y CONVENIENCIA:** Las características que están diseñadas para mejorar la experiencia de manejo, como HVAC (manual y automático); sonido, reproductor para 6 CD, XM® Satellite Radio, iPod, USB, cable adicional; convertor de CA de 110-voltios; sistema de entretenimiento para los asientos traseros y pedales ajustables (si viene equipado).
- VI. NIÑOS Y CARGA:** Las características básicas de los asientos traseros y algunas opciones de almacenamiento de carga, incluso los seguros a prueba de menores en las puertas traseras, portabebidas, asientos con espaldares en dos niveles, controles de HVAC traseros, ingreso para los asientos en la tercera fila (si corresponde), desenganche interior del portaequipajes, etc.
- VII. SISTEMA DE SEGURIDAD:** Cerrar y abandonar el automóvil, confirmación de luces/bocina, luces destellantes en el tablero, etc.
- VIII. TABLERO DE INSTRUMENTACIÓN:** Un breve resumen de lo que puede observar desde el asiento del conductor, como por ejemplo medidores, luces del tablero, señales de advertencia (incluso TPMS) y una referencia de cómo funcionan estas características.

Estar familiarizado con estas características y funciones, y ser capaz de enseñárselas a los clientes para que las “dominen”, aumentará el porcentaje de ventas, la satisfacción del cliente y hará que las entregas se realicen de forma más rápida.

Esta es una nueva “herramienta” que hemos creado para ayudarlo a ayudar a los clientes— asegúrese de aprovecharla lo más posible.

Buena suerte y buenas ventas,

Gary W. Major
Gerente, Capacitación de Ventas Nacional