



**tecnom**

**MATERIAL DE APOYO:  
indicadores para  
concesionarios de la red Volkswagen**

## Oportunidad de Éxito. "Prospección"

## ¿Qué quiere Volkswagen?

## ¿Cómo calcularlo con TECNOM NUBUX?

|  |  |  |
|--|--|--|
| Cliente contacta (consulta telefónica 1ra consulta) (#)    | Clientes que contactan a la concesionaria por un 0km y son derivados a un Asesor Comercial (Teléfono)  | Todo proceso comercial convencional creado dentro del mes correspondiente cuyo origen estandar es igual a <b>"llamada recibida"</b>  |
| Cliente contacta (consulta web 1ra consulta) (#)           | Clientes que contactan a la concesionaria por un 0km y son derivados a un Asesor Comercial (mail + web VW)   | Todo proceso comercial convencional creado dentro del mes correspondiente cuyo origen estandar es igual a <b>Web.página oficial de la terminal y Web.página oficial del concesionario</b>  |
| Cliente contacta (otros medios digitales 1ra consulta) (#) | Clientes que contactan a la concesionaria por un 0km y son derivados a un Asesor Comercial (redes sociales)  | Todo proceso comercial convencional creado dentro del mes correspondiente cuyo origen estandar se encuentra en cualquiera de los que tenga <b>Web menos web.Página oficial de la terminal y web.página oficial del concesionario</b> |
| Vendedor Contacta (Llamado de prospección telefonico)      | Proactivación por parte del Asesor Comercial o mediante base de datos suministrada por Gerencia/ Supervisión de ventas (llamado)                     | Todo proceso comercial convencional creado dentro del mes correspondiente cuyo origen estandar es igual a <b>"Proactivacion.Llamado"</b>   |
| Vendedor contacta (mail de prospección) (#)                | Proactivación por parte del Asesor Comercial o mediante base de datos suministrada por Gerencia/ Supervisión de ventas (Mail)                        | Todo proceso comercial convencional creado dentro del mes correspondiente cuyo origen estandar es igual a <b>"Proactivacion.Mail"</b>  |
| Vendedor contacta (otros medios digitales prospección) (#) | Proactivación por parte del Asesor Comercial o mediante base de datos suministrada por Gerencia/ Supervisión de ventas (Contacto por redes sociales) | Todo proceso comercial convencional creado dentro del mes correspondiente cuyo origen estandar es igual a <b>"Proactivacion.Medios digitales"</b>  |
| Vendedor genera contactos (%)                              | Suma los diferentes contactos realizados por el asesor y los divide por la sumatoria de contactos  | Este item lo calcula el documento de VW identificado como Last Version   |
| Cliente genera consulta (%)                                | Suma los diferentes contactos realizados por los clientes y los divide por la sumatoria de contactos   | Este item lo calcula el documento de VW identificado como Last Version   |

## Oportunidad de Éxito. "Siendo Comprendido"

## ¿Qué quiere Volkswagen?

## ¿Cómo calcularlo con TECNOM NUBUX?

Total de analisis de  
necesidades realizados (#)

Es la cantidad de clientes/ prospectos que visitaron la concesionaria (independientemente de su origen) y se les realizó un correcto análisis de necesidades, de acuerdo al mínimo de preguntas sugeridas en PCGC

Todo proceso comercial creado que tenga al menos una cotización con todos los siguientes datos completos:  
- Campos de la Unidad Actual: Al menos **marca seleccionada** o la opción **"No tiene unidad actual"**  
- Seleccionado del desplegable **Permuta SI/NO.**  
- Seleccionado del desplegable **Tipo Operación CONTADO/FINANCIADO**  
Y en el proceso comercial completos los siguientes datos completos:  
- Seleccionado del desplegable el **Motivo/Razón de la Compra**  
- Seleccionado del desplegable la **Fecha deseada de Operación**  
O con el campo de texto **"Necesidades Del Cliente"** completo

Total de ventas con análisis  
de necesidades realizados (#)

Es la cantidad de ventas que se realizaron que por detrás tuvieron un correcto análisis de necesidades realizado

Total de procesos comerciales marcados como vendidos en el mes correspondiente que hayan tenido el análisis de necesidades realizadas. Es decir que tengan al menos una cotización con todos los siguientes datos completos:  
- Campos de la Unidad Actual: Al menos **marca seleccionada** o la opción **"No tiene unidad actual"**  
- Seleccionado del desplegable **Permuta SI/NO.**  
- Seleccionado del desplegable **Tipo Operación CONTADO/FINANCIADO**  
Y en el proceso comercial completos los siguientes datos completos:  
- Seleccionado del desplegable el **Motivo/Razón de la Compra**  
- Seleccionado del desplegable la **Fecha deseada de Operación**  
O con el campo de texto **"Necesidades Del Cliente"** completo.

Tasa de realización de análisis  
de necesidades (%)

Divide la cantidad de análisis de necesidades realizados por la cantidad de 1ras visitas de clientes/ prospectos (independiente del origen)

Este item lo calcula el documento de VW identificado como Last Version

Tasa de conversión de análisis  
de necesidades (%)

Refleja cuantos de los análisis de necesidades correctamente realizados se transformaron en ventas( Divide el total de ventas con análisis de necesidades por el total de análisis de necesidades)

Este item lo calcula el documento de VW identificado como Last Version

## Oportunidad de Éxito. "Prueba de Manejo"

## ¿Qué quiere Volkswagen?

## ¿Cómo calcularlo con TECNOM NUBUX?

Total de clientes que compraron la unidad con prueba de manejo realizada (#)

Clientes/ Prospectos a los cuales se les ofreció la prueba de manejo, la realizaron y resultaron compradores de la unidad

Total de procesos comerciales convencionales marcados como **vendidos en el mes** correspondientes que hayan tenido **marcada la prueba de manejo como realizada** en al menos una unidad

Total de pruebas de manejo realizadas (#)

Clientes/ Prospectos que realizaron la prueba de manejo

Total de **procesos comerciales convencionales creados** en el mes correspondientes que hayan tenido **marcada la prueba de manejo** como realizada en al menos una unidad

Tasa de conversión de pruebas de manejo (%)

Muestra la efectividad de la prueba de manejo al cerrar una operación. Divide el total de clientes que compraron la unidad luego de realizar la prueba de manejo por el total de clientes que la realizarón

Este item lo calcula el documento de VW identificado como Last Version

Tasa de realización de pruebas de manejo (%)

Muestra el % de clientes que realizarón la prueba de manejo luego de realizado el análisis de necesidades

Este item lo calcula el documento de VW identificado como Last Version

## Oportunidad de Éxito. "Cerrando el Negocio"

## ¿Qué quiere Volkswagen?

## ¿Cómo calcularlo con TECNOM NUBUX?

|   |   |   |
|---|---|---|
| Total de primeras visitas 1ª visita (#)<br>(Tráfico de salón) | Clientes/ prospectos que visitaron la concesionaria por primera vez independientemente del origen. (espontáneos, prospección, servicio, etc)  | Contabiliza únicamente primer visita en procesos comerciales convencionales (Visitas + Salón de Ventas) |
| Total de clientes prospectados (#)                            | Clientes que ingresaron a la concesionaria luego de una acción por parte de los Asesores Comerciales  | Del punto anterior, cuántos tienen como origen estándar PROSPECCIÓN                                     |
| Total de vehículos nuevos vendidos (#)                        | Total de ventas realizadas en el mes  | Total de procesos comerciales marcados como vendidos que no estén con Anulación de preventa             |
| Total de Vehículos nuevos vendidos con financiación (#)       | Total de boletos realizados en el mes cuya operación se realice con financiación  | Total de procesos comerciales marcados como vendidos que tenga como tipo "FINANCIADO"                   |
| Total de visitas de seguimiento                               | Clientes/ prospectos que vuelven al concesionario en un periodo no mayor a 30 días.   | Total de Visitas menos las primeras visitas (contadas en el ítem 1ª Visita)                             |
| Total de boletos  | Cantidad de boletos generados en el mes   | Total de procesos comerciales marcados como vendidos + Anulación de preventas                           |
| Tasa de conversión de los boletos (%)                         | "Un análisis sobre los boletos que por distintas causas se han caído y no han llegado a ser unidades facturadas a clientes. Se analiza el indicador: Cantidad de ventas/- cantidad de boletos. En caso de existir desvíos se debe demostrar la toma de acciones concretas tendientes a corregirlos" | Este ítem lo calcula el documento de VW identificado como Last Version                                  |
| Tasa de conversión de ventas (%)                              | Muestra la tasa de cierre del concesionario. Divide la cantidad de vehículos nuevos vendidos por la cantidad de ofertas entregadas  | Este ítem lo calcula el documento de VW identificado como Last Version                                  |
| Tasa de ventas financiadas (%)                                | Muestra el % de operaciones que se cerraron con financiación. Divide la cantidad de vehículos vendidos con financiación por la cantidad de vehículos nuevos vendidos totales  | Este ítem lo calcula el documento de VW identificado como Last Version                                  |

## Oportunidad de Éxito. "Siendo Recordado"

## ¿Qué quiere Volkswagen?

## ¿Cómo calcularlo con TECNOM NUBUX?

Total de seguimientos realizados (llamadas telefónicas, mails, a clientes que no compraron) (#)

Seguimientos realizados a aquellos clientes que no compraron un vehículo en un plazo mayor a 30 días

Todos los comentarios de seguimiento que se hayan realizado **a partir de los 30 días desde el alta del proceso comercial**

Total de ventas de vehículos nuevos luego del seguimiento (#)

Cantidad de clientes que luego del llamado de seguimiento, finalmente se decidieron por comprar un VW

Todas las ventas del período que hayan cumplido con la condición anterior

Tasa de conversión del seguimiento

Muestra la efectividad del llamado de seguimiento sobre clientes que no habían comprado la unidad. Divide el total de ventas de vehículos nuevos luego del seguimiento por la cantidad de seguimientos realizados

Este ítem lo calcula el documento de VW identificado como Last Version

Total de visitas sin ventas (#)

Cantidad de prospectos-Clientes que no compraron un vehículo VW OKM

Cantidad de procesos comerciales **que tengan visitas que hayan finalizado como No Vendido** que tengan fecha de no venta dentro del mes correspondiente.

Tasa de realización del seguimiento (%)

Muestra el porcentaje de seguimientos realizados. Divide la cantidad de Total de visitas sin ventas por la totalidad de seguimientos realizados

Este ítem lo calcula el documento de VW identificado como Last Version

**Oportunidad de Éxito.  
"Oferta Escrita"**

**¿Qué quiere Volkswagen?**

**¿Cómo calcularlo con TECNOM NUBUX?**

Total de ofertas/ negociaciones entregadas (#)

Cantidad de ofertas entregadas: es importante que todas las ofertas se entreguen de forma profesional y no en un papel cualquiera.

Cantidad de presupuestos que tengan fecha dentro del mes correspondiente.

Tasa de Conversión Ofertas (%)

Muestra el porcentaje de ofertas que se convirtieron en ventas. Divide la cantidad de vehículos nuevos vendidos por la totalidad de ofertas entregadas

Este item lo calcula el documento de VW identificado como Last Version

Tasa de realización de negociaciones (%)

Muestra el porcentaje de ofertas entregadas. Divide la cantidad de ofertas entregadas por la cantidad de 1ras visitas

Este item lo calcula el documento de VW identificado como Last Version

## Oportunidad de Éxito. "Deseando un Vehículo"

## ¿Qué quiere Volkswagen?

## ¿Cómo calcularlo con TECNOM NUBUX?

|   |   |  |
|---|---|--|
| Total de visitas presenciales en el mes (#)                                   | Cantidad de clientes que se acercaron al concesionario (origen espontáneo o luego de contacto telefónico)   | Total de <b>Visitas en procesos comerciales convencionales</b> que hayan sido creados en el mes correspondiente    |
| Total de contactos no presenciales (Clientes WEB, Teléfono y prospección) (#) | Cantidad de clientes- prospectos que realizaron la comunicación a través de medios digitales y no se hicieron presentes en el salón al menos, hasta el cierre del boleto  | Cantidad de procesos comerciales entre fecha de alta, <b>que no tengan visitas y origen no sea salon de ventas</b> |
| Cantidad de vehículos usados ingresados (#)                                   | Cantidad de operaciones que se efectuaron con un uso de por medio   | Cantidad de casos comerciales vendidos entre fechas, <b>con una unidad actual y permuta marcado en SI</b>          |
| Tasa de comparación (Clientes WEB, Teléfono y prospección) (%)                | Muestra el porcentaje de clientes que se comunicaron únicamente por medios digitales. Divide la cantidad de contactos no presenciales por la cantidad de contactos presenciales   | Este ítem lo calcula el documento de VW identificado como Last Version   |
| Cliente Captado visita (%)  | Muestra el porcentaje de clientes que luego de una acción de prospección se acercaron al concesionario. Divide la cantidad de clientes prospectados que se hicieron presentes en el salón por la cantidad de primeras visitas | Este ítem lo calcula el documento de VW identificado como Last Version   |
| Tasa de toma de usados (%)  | Muestra el porcentaje de vehículos usados como parte de la operación. Divide la cantidad de vehículos usados ingresados por la cantidad de operaciones de vehículos nuevos 0km  | Este ítem lo calcula el documento de VW identificado como Last Version   |

**Oportunidad de Éxito.  
"WEB"**

**¿Qué quiere Volkswagen?**

**¿Cómo calcularlo con TECNOM NUBUX?**

Consultas vía Web (#)

Cantidad de consultas que ingresan por la pagina oficial VW y pagina oficial concesionario

Total de consultas web ingresadas por WebConnector

Respuestas a consultas Web (#)

Cantidad de respuestas a las consultas que ingresan vía Web

Total de procesos comerciales creados a partir de consultas de WebConnector

Tasa de respuesta consultas web

Muestra el porcentaje de respuesta a consultas web. Divide la cantidad de respuestas por la cantidad de consultas

Este item lo calcula el documento de VW identificado como Last Version

Tiempo medio de respuesta solicitudes WEB (hh:mm)

Mide el tiempo que tardan en responderse dichas consultas. (Formato HH:MM:SS)

Pomedio de tiempo de respuesta de las consultas de WebConnector