



Estándares de Selección de las Actividades de Venta y Posventa de Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Lígeros

NISSAN IBERIA, S.A.

Entrada en Vigor: 27 de Julio de 2016

NISSAN IBERIA, S.A. de conformidad con la normativa europea en materia de derecho de competencia, ha optado por un sistema de distribución selectiva cuantitativa y cualitativa para la venta de los PRODUCTOS NISSAN, habiendo aprobado los siguientes estándares selectivos cualitativos que serán de obligado cumplimiento tanto para acceder, en su caso, como para continuar en el desarrollo de las actividades de venta y posventa de los PRODUCTOS NISSAN, (Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros Nissan), los cuales sustituyen los estándares aprobados y comunicados en fecha junio de 2013, sin perjuicio de la facultad de la COMPAÑÍA para adaptarlos con posterioridad en cualquier momento.

A los efectos oportunos se aclara que los indicados estándares también incluyen criterios necesarios para las actividades de venta y posventa de vehículos eléctricos incluidos en la gama contractual (Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros Nissan).

Los presentes Estándares de Selección son de aplicación tanto a los Concesionarios integrados en la Red Autorizada de Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros, como a los Talleres Autorizados integrados en la Red Autorizada de Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros cuya actividad se desarrolle en España y Andorra.

A los efectos de cumplimentación de los Estándares, los términos municipales se clasifican en 4 categorías según se trate de la actividad de Venta o de Posventa y que se corresponden con las siguientes: Metropolitana (M), Urbana (U), Rural (R) y Población Dispersa (PD).

La clasificación está basada en el análisis de 4 variables (Potencial de Mercado, Densidad de Población, Densidad de Negocio y Porcentaje Construido) en cada unidad geográfica (UG).

El resultado de cada variable normalizado se pondera para obtener una puntuación de tipo de área por cada unidad geográfica (UG).

- Área Metropolitana (M): Puntuación de tipo de área mayor o igual de 11 y hasta un máximo de 12.
- Área Urbana (U): Puntuación de tipo de área entre 7 y 10.
- Área Rural (R): Puntuación de tipo de área entre 2 y 6.
- Áreas Población Dispersa (PD): Puntuación de tipo de área inferior a 2.

Finalmente, para el resultado de cada instalación, se pondera la clasificación de todas sus unidades geográficas (UG) en función del potencial de matrículas y/o población.

Los Estándares de Selección son de aplicación para cada instalación, sin perjuicio de los casos donde se indica que el ámbito de aplicación de un concreto estándar debe ser cumplimentado por la Sociedad (como es el caso, entre otros, de los Criterios Financieros).

El Anexo I detalla el escalado establecido en algunos Estándares de Selección de Ventas en función del Objetivo Anual de Ventas.

El Anexo II detalla el escalado establecido en algunos Estándares de Selección de Posventa en función del número de Ordenes Diarias de Reparación.

El Anexo III detalla detalla la Matriz de Calificación por Instalación en función del número de Técnicos por Instalación.

El Anexo IV detalla los elementos tanto obligatorios como opcionales de la Identidad Visual Nissan Retail para las instalaciones de Vehículos Comerciales Ligeros.

El Anexo V detalla el escalado establecido en algunos Estándares de Selección de Posventa en función del Objetivo Anual de Compra.

ÍNDICE

AMBITO: 1. CORPORATIVO Y FINANCIERO

- 1.1. Candidatura
- 1.2. Forma Jurídica y Cuentas
- 1.3. Capacidad Financiera
- 1.4. Otras cuestiones Corporativas y Financieras

AMBITO: 2. IDENTIDAD CORPORATIVA

- 2.1. Implementación de Identidad Corporativa
- 2.2. Instalaciones Exteriores y Señalización
- 2.3. Instalaciones Interiores y Señalización
- 2.4. Vestuario del Personal
- 2.5. Comunicación

AMBITO: 3. ENTORNO EXTERIOR

- 3.1. Señalización Exterior
- 3.2. Zona de Aparcamiento
- 3.3. Entrega de Vehículos Nuevos
- 3.4. Vehículos de Demostración
- 3.5. Área de Exposición Exterior de Vehículos Comerciales Ligeros

AMBITO: 4. DISTRIBUCION INTERNA

- 4.1. Señalización Interior
- 4.2. Zona de Ventas Dedicada a Nissan
- 4.3. Zona de Entrega de Vehículos Nuevos
- 4.4. Zona de Clientes de Posventa
- 4.5. Organización del Taller
- 4.6. Organización del Almacén de Recambios

AMBITO: 5. EQUIPAMIENTO Y UTILLAJE DE TALLER

- 5.1. Equipamiento y herramientas del taller
- 5.2. Equipamiento del Almacén de Recambios
- 5.3. Capacidad Informatica
- 5.4. Otros equipos y herramientas

AMBITO: 6. PERSONAL Y DESCRIPCION DEL PUESTO DE TRABAJO

- 6.1. Ventas
- 6.2. Entrega de vehículos nuevos
- 6.3. Posventa
- 6.4. General

AMBITO: 7. FORMACIÓN

- 7.1. Ventas
- 7.2. Posventa
- 7.3. General
- 7.4. Otra Formación

AMBITO: 8. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- 8.1. Calidad Cliente
- 8.2. Horario de Apertura
- 8.3. Número de Teléfono
- 8.4. Aspecto
- 8.5. Zona no Fumadores
- 8.6. Calidad del Taller
- 8.7. Calidad de la Entrega de Vehículos Nuevos
- 8.8. Alternativa de Transporte

ÍNDICE

- 8.9. Taller de Carrocería
- 8.10. Logística de Distribución de Recambios
- 8.11. Atención al Cliente
- 8.12. Herramienta Informática para el Puesto de Asesor Comercial
- 8.13. Encuestas de Satisfacción de Clientes
- 8.14. Procesos en el Área de Ventas
- 8.15. Procesos en el Área de Posventa

AMBITO: 9. MARKETING

- 9.1. Presupuesto de Marketing

AMBITO: 10. GESTION EMPRESARIAL

- 10.1. Stocks
- 10.2. Informe de Actividad
- 10.3. Certificación
- 10.4. Comunicación de Posventa
- 10.5. Promoción y Merchandising de Posventa
- 10.6. Fidelización de Clientes
- 10.7. Gestión de Taller

AMBITO: 11. PROCESO DE CONCESIONARIOS CON BAJO RENDIMIENTO (FD&EP)

- 11.1. Eficiencia en Ventas
- 11.2. Eficiencia CVS
- 11.3. Eficiencia CVA

ANEXOS

- I Escalado Dimensiones Mínimas Ventas
- II Escalado Posventa
- III Matriz de Calificación
- IV Imagen LCV
- V Entrega Nocturna

TURISMOS, TODO TERRENO Y VEHÍCULOS COMERCIALES LIGEROS - CRITERIOS DE SELECCIÓN MÍNIMOS PANEUROPEOS

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO/ ESPECÍFICO		
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO
1	CORPORATIVO Y FINANCIERO															
1.1	CANDIDATURA															
1.1.1	CANDIDATURA VENTAS															
1.1.1.1	1.1.1.1 No podrá ser candidato la sociedad o el Gerente de dicha sociedad que hubiera ostentado anteriormente la condición de Concesionario o de Subconcesionario y su contrato hubiera sido resuelto por la Compañía o se hubiere notificado fehacientemente la resolución por incumplimiento del mismo, por el incumplimiento de los Criterios de Selectividad o por razones que lesionen el prestigio e imagen de Compañía en los últimos 5 años. (Sólo aplicable a la sociedad).	X		M	U	R	PD		X	X	X				X	EU G
1.1.2	CANDIDATURA POSVENTA															
1.1.2.1	1.1.2.1 No podrá ser candidato la sociedad o el Gerente de dicha sociedad que hubiera ostentado anteriormente la condición de Taller Autorizado, de Concesionario o de Subconcesionario y su contrato hubiera sido resuelto por la Compañía o se hubiere notificado fehacientemente la resolución por incumplimiento del mismo, por el incumplimiento de los Criterios de Selectividad o por razones que lesionen el prestigio e imagen de Compañía en los últimos 5 años. (Sólo aplicable a la sociedad).	X		M	U	R	PD				X	X	X	X	X	EU G
1.2	JURÍDICA Y CUENTAS															
1.2.1	CERTIFICACIÓN DE CUENTAS															
1.2.1.1	1.2.1.1 Las cuentas anuales deberán ser verificadas y certificadas por un auditor de cuentas, sea o no preceptiva legalmente su intervención. (Sólo aplicable a la sociedad).	X		M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU E
1.2.2	CUENTA SEPARADA															
1.2.2.1	1.2.2.1 Si la sociedad vende y/o repara más de 1 marca, la actividad de Nissan debe ser analizada en una cuenta aparte, según las directrices de la Compañía.	X	X	M	U	R	PD	PD	X		X	X		X	X	EU E
1.3	CAPACIDAD FINANCIERA															
1.3.1	CRITERIOS FINANCIEROS															
1.3.1.1	1.3.1.1 La sociedad deberá cumplir en todo momento, al menos, los siguientes estándares financieros: Recursos propios ≥ 15% del total balance. Fondo de maniobra ≥ de 10 días de facturación. Deuda a largo plazo ≤ 150% de los recursos propios. (Solo aplicable a la sociedad)	X		M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU G
1.4	OTRAS CUESTIONES CORPORATIVAS Y FINANCIERAS															
1.4.1	FORMA JURÍDICA															
1.4.1.1	1.4.1.1 El Concesionario y el Taller Autorizado deben adoptar la forma jurídica de sociedad anónima o de sociedad de responsabilidad limitada. (Sólo aplicable a la sociedad).	X		M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	LOC G
2	IDENTIDAD CORPORATIVA															
2.1	IMPLEMENTACIÓN DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA															
2.1.1	IMPLEMENTACIÓN IDENTIDAD VISUAL NISSAN RETAIL															
2.1.1.1	2.1.1.1 Todos los elementos exteriores de la Identidad Visual Nissan Retail requeridos según los criterios mínimos de selección vigentes deben estar presentes en la instalación o, al menos, pedidos en firme con fecha de entrega confirmada.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU G
2.1.1.2	2.1.1.2 Todos los elementos interiores de la Identidad Visual Nissan Retail requeridos según los criterios mínimos de selección vigentes deben estar presentes en la instalación o, al menos, pedidos en firme con fecha de entrega confirmada.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU G
2.2	INSTALACIONES EXTERIORES Y SEÑALIZACIÓN															
2.2.1	ELEMENTOS EXTERNOS OBLIGATORIOS															
2.2.1.1	2.2.1.1 Debe existir un monolito acorde con la Identidad Visual Nissan Retail, si las ordenanzas o licencias lo permiten. Si las ordenanzas o licencias no permiten un monolito acorde con la Identidad Visual Nissan Retail, y sólo en este caso, se considerará como sustituto adecuado una banderola de Marca acorde con la Identidad Visual Nissan Retail y con el símbolo de la Marca (si las ordenanzas o licencias lo permiten).	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU G
2.2.1.2	2.2.1.2 Debe existir, como mínimo, una banderola de Marca acorde con la Identidad Visual Nissan Retail indicando "Taller Nissan" (si las ordenanzas o licencias lo permiten). Si ya existe un monolito o una banderola de Marca con el símbolo de la Marca, una banderola de Marca indicando "Taller Nissan" no es necesaria.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	X	EU G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA						TIPO DE ACTIVIDAD						GENÉRICO/ ESPECÍFICO	
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO		EU/ LOC
2.2.1.3	2.2.1.3 El monolito y/o la banderola de Marca deben ser visibles desde la calle principal.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
2.2.1.4	2.2.1.4 El monolito y/o la banderola de Marca deben colocarse cerca de la entrada de la instalación.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
2.2.1.5	2.2.1.5 Para puntos de venta o entrega debe existir un pórtico de entrada de acuerdo con la Identidad Visual Nissan Retail (si las ordenanzas o licencias lo permiten). Un panel de entrada y un panel rojo de entrada acordes con la Identidad Visual Nissan Retail serán aceptables en el caso de limitaciones estructurales o arquitectónicas.	X	X	M	U	R	PD		X	X					X	EU	G
2.2.1.6	2.2.1.6 Para puntos de venta o entrega debe existir un pórtico de entrada de acuerdo con la Identidad Visual Nissan Retail (si las ordenanzas o licencias lo permiten). Un panel de entrada y un panel rojo de entrada acordes con la Identidad Visual Nissan Retail serán aceptables en el caso de limitaciones estructurales o arquitectónicas. Si la exposición y/o el edificio de entrega sólo dispone de una entrada y está compartida con otra marca, esta entrada debe estar identificada como Nissan con un panel de marca acorde con la Identidad Visual Nissan Retail o ser neutra y no estar identificada con ninguna marca.	X	X	M	U	R	PD		X		X				X	EU	G
2.2.1.7	2.2.1.7 Para puntos de venta o entrega debe existir un rótulo de lamas acorde con la Identidad Visual Nissan Retail, con el nombre del Concesionario y la palabra Nissan, en la fachada acristalada de la exposición de Vehículos Nuevos (o fachada del edificio de entrega, si sólo existe la actividad de entrega).	X	X	M	U	R	PD		X	X					X	EU	G
2.2.1.8	2.2.1.8 Para puntos de venta o entrega debe existir un rótulo de lamas acorde con la Identidad Visual Nissan Retail, con el nombre del Concesionario y la palabra Nissan, en la fachada acristalada de la exposición de Vehículos Nuevos (o fachada del edificio de entrega, si sólo existe la actividad de entrega). Si la instalación distribuye dos o más marcas, la longitud del rótulo de lamas con el nombre del Concesionario y la palabra Nissan en la fachada acristalada de la exposición (o fachada del edificio de entrega, si sólo existe la actividad de entrega) debe ser, como mínimo, de 9ml y no estar menos destacada que la(s) identificación(es) de la(s) otra(s) marca(s), excepto en el caso de que exista un acuerdo validado por la Compañía y NESAS. (Ver Anexo I)	X	X	M	U	R	PD		X		X				X	EU	G
2.2.1.9	2.2.1.9 Para instalaciones que lleven a cabo sólo la actividad de posventa, debe existir un panel acorde con la Identidad Visual Nissan Retail (sin símbolo) indicando "Taller Nissan" y situado en la entrada del taller.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	G
2.2.2	DIRECTRICES DE IDENTIDAD VISUAL DE NISSAN RETAIL PARA EXTERIORES																
2.2.2.1	2.2.2.1 Toda la señalización exterior de dirección y localización (mensajes de bienvenida y salida, flechas direccionales, etc.), plazas de aparcamiento y plazas de carga de Vehículos Eléctricos deberá estar pintada sobre la superficie asfaltada exterior de la instalación acorde con las directrices de la Identidad Visual Nissan Retail. (si las ordenanzas o licencias lo permiten). En caso de limitaciones, debe existir un acuerdo validado por la Compañía y NESAS.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
2.2.2.2	2.2.2.2 Toda la señalización exterior de dirección y localización en las áreas de clientes debe ser acorde con la Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X		X	X		X	EU	G
2.2.2.3	2.2.2.3 Toda la señalización exterior de dirección y localización debe ser acorde con la Identidad Visual Nissan Retail. Si la señalización se halla en zonas compartidas con otra marca, debe ser de la marca Nissan o neutra sin mostrar ninguna marca.	X	X	M	U	R	PD	PD	X		X	X		X	X	EU	G
2.2.3	ELEMENTOS EXTERIORES PARA FURGONETAS																
2.2.3.1	2.2.3.1 Para Vehículos Comerciales Ligeros, las instalaciones exteriores incluyendo señalización deben contener todos los elementos citados en el Anexo IV y ser acordes con la Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	G
2.3	INSTALACIONES INTERIORES Y SEÑALIZACIÓN																
2.3.1	ELEMENTOS INTERIORES OBLIGATORIOS																
2.3.1.1	2.3.1.1 Debe existir un panel de marca con el logo Nissan iluminado acorde con la Identidad Visual Nissan Retail. Este panel de marca podrá ser compartido con otras actividades Nissan.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.3.1.2	2.3.1.2 Cada vehículo nuevo expuesto en la exposición Nissan contará con un atril acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.3.1.3	2.3.1.3 La instalación debe disponer de, como mínimo, un catálogo de colores y tapicerías situado en la zona de clientes de la exposición Nissan acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD						GENÉRICO/ ESPECÍFICO		
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA		MÍNIMO	EU/ LOC
2.3.1.4	2.3.1.4 La gama de Vehículos Eléctricos debe exponerse acorde a las directrices de la Identidad Visual Nissan Retail. Debe haber un rincón EV en el interior de la exposición Nissan, adaptado según las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. Si la superficie de la exposición Nissan es inferior a 220m ² , excluyendo la zona de entrega, el espacio interior reservado para Vehículos Eléctricos podrá sustituirse por un área de exposición exterior de Vehículos Eléctricos (acabados de suelo y tótem EV), acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. En caso de limitaciones espaciales o arquitectónicas en el área exterior, debe existir un acuerdo validado por la Compañía y NESAS.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	G
2.3.1.5	2.3.1.5 El vehículo de lanzamiento debe tener un atril acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U				X	X	X				X	EU	G
2.3.2	DIRECTRICES DE IDENTIDAD VISUAL NISSAN RETAIL PARA INTERIORES																
2.3.2.1	2.3.2.1 En instalaciones con únicamente la marca Nissan, todo el mobiliario de las áreas de contacto con los clientes debe ser acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X		X	X		X	EU	G
2.3.2.2	2.3.2.2 Si la instalación es multimarca, todo el mobiliario en las zonas de clientes dedicadas a Nissan debe ser acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X		X	X		X	X	EU	G
2.3.2.3	2.3.2.3 Si la instalación es multimarca, todo el mobiliario en las zonas de clientes compartidas con otra marca debe ser o bien acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail o neutro sin identificar a ninguna de las marcas.	X	X	M	U	R	PD	PD	X		X	X		X	X	EU	G
2.3.2.4	2.3.2.4 Toda la señalización de dirección y localización interior en las zonas de clientes Nissan deberá ser acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X		X	X		X	EU	G
2.3.2.5	2.3.2.5 Si la instalación es multimarca, toda la señalización de dirección y localización interior en las zonas de clientes Nissan deberá ser acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X		X	X		X	X	EU	G
2.3.2.6	2.3.2.6 Toda la señalización de dirección y localización interior en las zonas de clientes compartidas con otra marca, deberá ser o bien acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail o neutra sin identificar a ninguna de las marcas.	X	X	M	U	R	PD	PD	X		X	X		X	X	EU	G
2.3.2.7	2.3.2.7 Todo el mobiliario de las áreas de contacto con los clientes debe ser acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X		X	X		X	EU	G
2.3.2.8	2.3.2.8 Si la instalación es multimarca, todo el mobiliario de las áreas de contacto con los clientes debe ser acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X		X	X		X	X	EU	G
2.3.2.9	2.3.2.9 Si la instalación es multimarca, todo el mobiliario de las áreas de contacto con los clientes debe ser o bien acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail o neutro sin identificar a ninguna de las marcas.	X	X	M	U	R	PD	PD	X		X	X		X	X	EU	G
2.3.2.10	2.3.2.10 Debe existir un Módulo de Bienvenida acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail en la entrada principal de clientes de la exposición Nissan.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.3.2.11	2.3.2.11 Debe existir un Conjunto de Pantallas acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail en la exposición Nissan.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	G
2.3.2.12	2.3.2.12 Debe existir un Halo iluminado acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail en la zona de lanzamiento de la exposición Nissan. Este Halo iluminado puede ser sustituido por un Halo con pantallas LED, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X			R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.3.2.13	2.3.2.13 Debe existir un Halo con pantallas LED, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail en la zona de lanzamiento de la exposición Nissan.	X	X	M	U				X	X	X				X	EU	G
2.3.2.14	2.3.2.14 Debe existir al menos una mesa alta con pantalla POS acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail en la espina central de la exposición Nissan.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.3.2.15	2.3.2.15 Debe existir al menos una mesa alta sin pantalla POS acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail en la espina central de la exposición Nissan.	X	X	M	U				X	X	X				X	EU	G
2.3.2.16	2.3.2.16 Cada nueva mesa alta (con o sin pantalla POS) estará provista de un conjunto de cuatro taburetes altos, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO / ESPECÍFICO			
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
2.3.2.17	2.3.2.17 Debe existir una lámpara sobre cada una de las mesas altas (con o sin pantalla POS) instaladas en la espina central de la exposición Nissan, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
2.3.2.18	2.3.2.18 Debe existir al menos un Módulo Infantil con tablet en la exposición Nissan, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	G
2.3.2.19	2.3.2.19 Debe existir al menos un Módulo de Vitrina acristalada para merchandising en la exposición Nissan, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	G
2.3.2.20	2.3.2.20 Debe existir al menos un conjunto de mesa baja. El conjunto estará compuesto por una mesa baja y tres sillas, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X		X	EU	G
2.3.2.21	2.3.2.21 Debe existir al menos un conjunto de mesa de 800mm de diámetro en la Zona de Espera de clientes Nissan. El conjunto estará compuesto de una mesa de 800 mm de diámetro y tres sillas acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. Este conjunto podrá sustituirse por una mesa de 1200 mm de diámetro y cuatro sillas acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X		X	EU	G
2.3.2.22	2.3.2.22 Si la zona de postventa está compartida con otra marca, habrá un mínimo de un conjunto de mesa en la zona de asesoramiento. Cada conjunto estará compuesto por una mesa de 800mm y tres sillas. El mobiliario deberá ser acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail o bien ser neutro.	X	X	M	U	R		PD				X		X	X	EU	G
2.3.2.23	2.3.2.23 Debe existir al menos un panel de accesorios en la exposición Nissan, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X					PD	X	X	X				X	EU	G
2.3.2.24	2.3.2.24 Debe existir al menos un conjunto pequeño de paneles de accesorios en la exposición Nissan. El conjunto estará compuesto de al menos dos paneles, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. El conjunto pequeño de accesorios a pared, podrá sustituirse por un conjunto mediano o grande. En el caso que no haya soporte (pared/muro) para el conjunto de accesorios a pared, podrá sustituirse por un conjunto de accesorios autoportante, compuesto de al menos dos módulos, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X			R			X	X	X				X	EU	G
2.3.2.25	2.3.2.25 Debe existir al menos un conjunto mediano de paneles de accesorios en la exposición Nissan. El conjunto estará compuesto de al menos tres paneles, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. El conjunto mediano de accesorios a pared, podrá sustituirse por un conjunto grande. En el caso que no haya soporte (pared/muro) para el conjunto de accesorios a pared, podrá sustituirse por un conjunto de accesorios autoportante, compuesto de al menos de dos módulos, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U				X	X	X				X	EU	G
2.3.2.26	2.3.2.26 Si en el mismo edificio se llevan a cabo actividades de venta y postventa, habrá una única entrada para todos los clientes.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X		X	X		X	EU	G
2.3.2.27	2.3.2.27 Los accesorios se deberán exponer según las directrices de la Compañía.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.4	VESTUARIO DEL PERSONAL																
2.4.1	VESTUARIO DEL PERSONAL DE TALLER																
2.4.1.1	2.4.1.1 Si el taller está dedicado a Nissan, el personal de taller debe vestir ropa acorde con las directrices de la Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R		PD				X	X		X	EU	E
2.4.1.2	2.4.1.2 Si la instalación es multimarca y el taller está compartido con otra marca, el personal del mismo encargado de la reparación de vehículos Nissan debe vestir ropa de la marca Nissan o neutra sin marca alguna. En cualquier caso, todo el personal del taller que repare vehículos Nissan en una determinada instalación debe vestir ropa del mismo tipo.	X	X	M	U	R		PD				X		X	X	EU	E
2.4.2	VESTUARIO DEL ASESOR DE SERVICIO																
2.4.2.1	2.4.2.1 El Asesor de Servicio debe vestir ropa de acuerdo con las directrices de la Identidad Visual Nissan Retail y estar identificado mediante una placa identificativa de Nissan.	X	X	M	U	R		PD				X	X		X	EU	E
2.4.2.2	2.4.2.2 Si la instalación es multimarca, el Asesor de Servicio encargado de los clientes Nissan debe vestir ropa de acuerdo con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail y estar identificado mediante una placa identificativa de Nissan o neutra y vestir ropa neutra sin mostrar marca alguna. En cualquier caso, los Asesores de Servicio de una determinada instalación deben vestir ropa del mismo tipo y, al menos, estar identificados mediante una placa identificativa de Nissan o neutra.	X	X	M	U	R		PD				X		X	X	EU	E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO / ESPECÍFICO		
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO
2.4.3	VESTUARIO DEL PERSONAL DE RECAMBIOS															
2.4.3.1	2.4.3.1 El personal de Recambios debe vestir ropa de acuerdo con las directrices de la Identidad Visual Nissan Retail y estar identificado mediante una placa identificativa de Nissan.	X	X	M	U	R	PD				X	X		X	EU	E
2.4.3.2	2.4.3.2 Si la instalación es multimarca, el personal de Recambios debe vestir ropa de acuerdo con las directrices de la Identidad Visual Nissan Retail y estar identificado mediante una placa identificativa de Nissan o neutro y vestir con ropa neutra sin mostrar marca alguna. En cualquier caso, los personal de Recambios de una determinada instalación deben vestir ropa del mismo tipo y, al menos, estar identificados mediante una placa identificativa de Nissan o neutra.	X	X	M	U	R	PD				X		X	X	EU	E
2.4.4	VESTUARIO DEL PERSONAL DE VENTAS															
2.4.4.1	2.4.4.1 Todo el personal del departamento de ventas que trabaje cara al público debe llevar siempre la correspondiente placa identificativa.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC E
2.5	COMUNICACIÓN															
2.5.1	SITIO WEB DEL CONCESIONARIO															
2.5.1.1	2.5.1.1 Si existe un sitio Web del Concesionario o Taller Autorizado, éste debe ser acorde con las directrices de NE para sitios Web.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU G
2.5.2	COMUNICACIÓN Y DOCUMENTOS															
2.5.2.1	2.5.2.1 Toda comunicación o documento emitida para clientes Nissan deber ser acorde con las directrices de la Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	LOC E
3	ENTORNO EXTERIOR															
3.1	SEÑALIZACIÓN EXTERIOR															
3.1.1	SEÑALIZACIÓN DE LA ENTRADA PRINCIPAL DEL CONCESIONARIO															
3.1.1.1	3.1.1.1 Debe haber, como mínimo, una señal exterior que indique el parking de clientes desde la entrada principal de la instalación, si las ordenanzas o licencias lo permiten.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU G
3.1.2	SEÑALIZACIÓN DE VENTAS															
3.1.2.1	3.1.2.1 Debe haber, como mínimo, una señal exterior que indique la exposición Nissan desde la entrada principal de la instalación, si las ordenanzas o licencias lo permiten.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU G
3.1.3	SEÑALIZACIÓN DE LA RECEPCIÓN DE POSVENTA															
3.1.3.1	3.1.3.1 Debe haber, como mínimo, una señal exterior que indique la recepción de taller y una señal exterior que indique la recepción de recambios, si las ordenanzas o licencias lo permiten. Si la entrada a la recepción de taller y de recambios es la misma, debe haber, como mínimo, una señal que indique la recepción de posventa, si las ordenanzas o licencias lo permiten. Si la instalación es multimarca, las señales deben ser acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail o neutras sin mostrar marca alguna.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
3.2	ZONA DE APARCAMIENTO															
3.2.1	DIMENSIONES DE LAS PLAZAS DE APARCAMIENTO															
3.2.1.1	3.2.1.1 Cada plaza de aparcamiento obligatoria para clientes debe tener una superficie de, al menos 12,5m ² (mínimo 2,5 x 5m).	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU G
3.2.2	SEÑALIZACIÓN DE LAS PLAZAS DE APARCAMIENTO															
3.2.2.1	3.2.2.1 Cada plaza de aparcamiento de clientes deberá estar pintada acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X		X	X		X	EU G
3.2.2.2	3.2.2.2 Si existe, cada plaza de aparcamiento para recarga de Vehículos Eléctricos deberá estar pintada acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X		X	X		X	EU G
3.2.3	NÚMERO DE PLAZAS DE APARCAMIENTO PARA CLIENTES DE VENTAS															
3.2.3.1	3.2.3.1 El número de plazas de aparcamiento dedicadas a clientes de ventas está definido por el objetivo anual de ventas retail, siendo de 1 por cada 100 ventas retail, con un mínimo de 3 plazas de aparcamiento dedicadas a clientes de ventas. Cuando no sea factible disponer de parking en las instalaciones, se debe garantizar el acceso gratuito a un parking (1 por cada 100 ventas retail) en un radio de 300m desde la entrada de la instalación o mediante un servicio de aparcacoches durante todo el horario laboral.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA				TIPO DE ACTIVIDAD				GENÉRICO/ ESPECÍFICO					
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA		POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
3.2.4	APARCAMIENTO PARA CLIENTES DE ENTREGA DE VEHÍCULOS NUEVOS																
3.2.4.1	3.2.4.1 El número de plazas de aparcamiento dedicadas a clientes que vienen a recoger un vehículo nuevo está definido por el objetivo anual de ventas retail, siendo de 1 por cada 100 unidades. Reservándose un mínimo de 3 plazas de aparcamiento para los clientes que vienen a recoger su vehículo nuevo. Cuando no sea factible disponer de aparcamiento en las instalaciones, se debe garantizar el acceso gratuito a un parking en un radio de 300m desde la entrada de la instalación o mediante un servicio de aparcacoches durante todo el horario laboral. Estas plazas pueden compartirse con las plazas de clientes de ventas.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
3.2.5	NÚMERO DE PLAZAS DE APARCAMIENTO PARA CLIENTES DE POSVENTA																
3.2.5.1	3.2.5.1 Debe existir un mínimo de 5 plazas de parking dedicadas a clientes de posventa. Cuando no sea factible disponer de parking en las instalaciones, se debe garantizar el acceso gratuito a un parking en un radio de 300m desde la entrada de la instalación o mediante una zona de entrega y recogida durante todo el horario laboral.	X	X	M	U	R					X	X	X	X	X	EU	G
3.2.5.3	3.2.5.2 Debe existir un mínimo de 3 plazas de aparcamiento dedicadas a clientes de posventa. Cuando no sea factible disponer de aparcamiento en las instalaciones, se debe garantizar el acceso gratuito a un parking en un radio de 300m desde la entrada de la instalación o mediante una zona de entrega y recogida durante todo el horario laboral.	X	X				PD				X	X	X	X	X	EU	G
3.2.5.4	3.2.5.3 El número de plazas de aparcamiento dedicadas a clientes de posventa está definido por el número de órdenes de reparación diarias. Como mínimo, se requiere una plaza de aparcamiento adicional para clientes de recambios. Cuando no sea factible disponer de aparcamiento en las instalaciones, se debe garantizar el acceso gratuito a un parking en un radio de 300m desde la entrada de la instalación o mediante una zona de entrega y recogida durante todo el horario laboral.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	X	EU	G
3.2.6	ACCESO LIBRE DE OBSTÁCULOS																
3.2.6.1	3.2.6.1 No debe existir ninguna plaza de aparcamiento ni obstáculo físico en 5m desde la entrada del edificio. Si la entrada es directa desde la vía pública, la acera delante de la entrada debe estar libre de vehículos u otros obstáculos físicos.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
3.2.7	INSTALACIONES DE CARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS																
3.2.7.1	3.2.7.1 Debe haber, como mínimo, un punto de carga de Vehículos Eléctricos accesible para clientes en la zona de aparcamiento de clientes. El cargador deberá estar conectado y operativo y ser de mínimo 32 Amperios. El área deberá estar identificada de acuerdo con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	G
3.2.7.2	3.2.7.2 Debe haber, como mínimo, un cargador rápido entre los puntos de carga accesibles para el cliente en la zona de parking de clientes.	X	X	M					X	X	X				X	LOC	G
3.3	ENTREGA DE Vehículos Nuevos																
3.3.1	ALMACENAMIENTO DE VEHÍCULOS NUEVOS PARA ENTREGA																
3.3.1.1	3.3.1.1 Deben existir, como mínimo, 3 plazas para almacenar Vehículos Nuevos a ser entregados, además de las plazas de aparcamiento obligatorias requeridas. Estas plazas de almacenamiento pueden estar compartidas con el stock de Vehículos Nuevos.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
3.4	VEHÍCULOS DE DEMOSTRACIÓN																
3.4.1	NÚMERO DE VEHÍCULOS DE DEMOSTRACIÓN																
3.4.1.1	3.4.1.1 El número de vehículos de demostración por Concesionario debe seguir las directrices Demo de la Compañía.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
3.4.2	PRESENTACIÓN DE LOS VEHÍCULOS DE DEMOSTRACIÓN																
3.4.2.1	3.4.2.1 La presentación de los vehículos de demostración por instalación deberá seguir las directrices Demo de la Compañía.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
3.5	ÁREA DE EXPOSICIÓN EXTERIOR DE VEHÍCULOS COMERCIALES LIGEROS																
3.5.1	ÁREA DE EXPOSICIÓN EXTERIOR																
3.5.1.1	3.5.1.1 Debe existir un área de exposición exterior de Vehículos Comerciales Ligeros (acabado de suelo + Tótem de Vehículos Comerciales), acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail (si las ordenanzas o licencias lo permiten). En caso de limitaciones espaciales o arquitectónicas, debe existir un acuerdo validado por la Compañía y NESAS.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO / ESPECÍFICO			
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
3.5.2	NÚMERO DE VEHÍCULOS COMERCIALES LIGEROS EXPUESTOS EN EL EXTERIOR																
3.5.2.1	3.5.2.1 Debe haber un mínimo de 2 Vehículos Comerciales Ligeros Nissan expuestos en la zona de exposición exterior de Vehículos Comerciales Ligeros.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	E
3.5.3	DIMENSIONES DE LA EXPOSICIÓN EXTERIOR DE VEHÍCULOS COMERCIALES LIGEROS																
3.5.3.1	3.5.3.1 El área de exposición exterior de Vehículos Comerciales debe contar con una superficie de como mínimo 90m ² acorde con las directrices de la Compañía.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	G
4	DISTRIBUCIÓN INTERNA																
4.1	SEÑALIZACIÓN INTERIOR																
4.1.1	SEÑALIZACIÓN DIRECCIONAL INTERIOR																
4.1.1.1	4.1.1.1 La exposición Nissan debe ser visible directamente. En caso contrario, debe existir una señal indicando la exposición Nissan en todos los puntos interiores de contacto con el cliente.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.1.1.2	4.1.1.2 La recepción de taller debe ser visible directamente. En caso contrario, debe existir una señal indicando la recepción de taller en todos los puntos interiores de contacto con el cliente.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	
4.1.1.3	4.1.1.3 Los aseos para clientes deben ser visibles directamente. En caso contrario, debe existir una señal indicando los aseos de clientes en todos los puntos interiores de contacto con el cliente.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	EU	G	
4.1.2	ACABADOS DE SUELO																
4.1.2.1	4.1.2.1 Los acabados del suelo de todas las zonas accesibles para los clientes deberán ser acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X		X	EU	G
4.1.2.2	4.1.2.2 En la zona de exposición Nissan, debe existir un círculo blanco de acabado cerámico, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U				X	X	X				X	EU	G
4.1.2.3	4.1.2.3 En la zona de exposición Nissan, debe existir una espina central de acabado cerámico, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.1.2.4	4.1.2.4 Debe existir un cuadrado de moqueta vinílica debajo de cada mesa alta (con o sin pantalla POS) situada en la espina central de la exposición Nissan, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.1.2.5	4.1.2.5 La Zona de Espera de clientes Nissan debe ser una zona central con el suelo totalmente revestido de moqueta vinílica, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.1.3	ACABADOS DE PAREDES Y PUERTAS																
4.1.3.1	4.1.3.1 Las paredes y puertas de todas las zonas accesibles para los clientes Nissan cumplir con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X		X	EU	G
4.1.4	ACABADO DE TECHO																
4.1.4.1	4.1.4.1 El color del techo de la exposición Nissan deberá cumplir con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X		X	EU	G
4.1.5	MÚSICA																
4.1.5.1	4.1.5.1 La música reproducida durante las horas de apertura del concesionario debe ser acorde a las directrices NRE.	X	X	M	U	R			X	X		X	X		X	EU	G
4.2	ZONA DE VENTAS DEDICADA A NISSAN																
4.2.1	SUPERFICIE DE LA EXPOSICIÓN DEDICADA A NISSAN																
4.2.1.1	4.2.1.1 La exposición dedicada a Nissan debe tener, como mínimo, una superficie de 130m ² = 90m ² en Zona de Exposición de Vehículos + 40m ² para las zonas de clientes y Asesores Comerciales. Ver Anexo I.	X	X				PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.1.2	4.2.1.2 La exposición dedicada a Nissan debe tener, como mínimo, una superficie de 160m ² = 120m ² en Zona de Exposición de Vehículos + 40m ² para las zonas de clientes y Asesores Comerciales. Ver Anexo I.	X	X	M		R			X	X	X				X	EU	G
4.2.1.3	4.2.1.3 La exposición dedicada a Nissan debe tener, como mínimo, una superficie de 190m ² = 150m ² en Zona de Exposición de Vehículos + 40m ² para las zonas de clientes y Asesores Comerciales. Ver Anexo I.	X	X		U				X	X	X				X	EU	G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO / ESPECÍFICO			
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
4.2.2	DEDICACIÓN DE LA EXPOSICIÓN NISSAN																
4.2.2.1	4.2.2.1 La exposición Nissan debe estar enteramente dedicada a la Marca Nissan.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.2.2	4.2.2.2 La exposición dedicada a Nissan debe estar separada de las de otras marcas o de las áreas de vehículos usados (si existen) por una clara demarcación consistente en elementos físicos no movibles de, como mínimo, 2.20m de altura, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD		X		X				X	EU	G
4.2.3	LONGITUD (ml) DE LA FACHADA ACRISTALADA DE LA EXPOSICIÓN																
4.2.3.1	4.2.3.1 La fachada acristalada de la exposición dedicada a Nissan debe tener, como mínimo, 9ml de longitud, de acuerdo al escalado del Anexo I.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.3.2	4.2.3.2 La fachada acristalada de la exposición dedicada a Nissan debe tener, como mínimo, 9ml de longitud. Si la instalación distribuye dos o más marcas, la fachada acristalada de la exposición dedicada a Nissan deber tener una longitud de, como mínimo, el 33% del total de la fachada.	X	X	M	U	R	PD		X		X				X	EU	G
4.2.4	ALTURA DE LA EXPOSICIÓN (m)																
4.2.4.1	4.2.4.1 La exposición dedicada a Nissan debe tener una altura de, como mínimo, 3m. En caso de limitaciones espaciales o arquitectónicas Y previa autorización de la Compañía, si sólo se exponen Turismos y Vehículos Todo Terreno, la mínima altura requerida de la exposición puede ser de 2.50m.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.5	ILUMINACIÓN ADECUADA																
4.2.5.1	4.2.5.1 La exposición dedicada a Nissan debe estar correctamente iluminada (500 lux a 1.5m de altura. Mínimo a 2m desde la fachada acristalada).	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.6	ZONA DE EXPOSICIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS NISSAN (m²)																
4.2.6.1	4.2.6.1 La Zona de Exposición de Vehículos Nuevos Nissan debe tener, como mínimo, una superficie de 90m ² , de acuerdo al escalado del Anexo I.	X	X				PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.6.2	4.2.6.2 La Zona de Exposición de Vehículos Nuevos Nissan debe tener, como mínimo, una superficie de 120m ² , de acuerdo al escalado del Anexo I.	X	X	M		R			X	X	X				X	EU	G
4.2.6.3	4.2.6.3 La Zona de Exposición de Vehículos Nuevos Nissan debe tener, como mínimo, una superficie de 150m ² , de acuerdo al escalado del Anexo I.	X	X		U				X	X	X				X	EU	G
4.2.6.4	4.2.6.4 El tamaño de la zona de exposición Nissan debe ser de 30m ² como mínimo por Turismo/Crossover expuesto y de 40m ² como mínimo por Vehículo Comercial expuesto. En ningún caso debe haber más de 1 Turismo/ Crossover expuesto en 30m ² o más de un Vehículos Comerciales Ligeros en 40m ² . Deberá existir un espacio libre de 60cm alrededor de cada vehículo nuevo expuesto, sin paredes ni otros coches, etc. No deberá quedar ninguna zona solapada alrededor de cada vehículo que implique una distancia inferior a 1.20m entre 2 vehículos. No debe haber ningún vehículo usado expuesto en la zona de exposición Nissan de Vehículos Nuevos.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.7	NÚMERO DE VEHÍCULOS EN EXPOSICIÓN																
4.2.7.1	4.2.7.1 Debe haber un mínimo de 3 vehículos expuestos en la exposición Nissan de acuerdo al escalado del Anexo I.	X	X				PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.7.2	4.2.7.2 Debe haber un mínimo de 4 vehículos expuestos en la exposición Nissan de acuerdo al escalado del Anexo I.	X	X	M		R			X	X	X				X	EU	G
4.2.7.3	4.2.7.3 Debe haber un mínimo de 5 vehículos expuestos en la exposición Nissan de acuerdo al escalado del Anexo I.	X	X		U				X	X	X				X	EU	G
4.2.7.4	4.2.7.4 Debe existir, al menos, una Furgoneta como vehículo expuesto. El número adicional de vehículos debe seguir la norma de 1 por cada 100 ventas anuales, excluyendo Flotas (de acuerdo con la definición de "Flotas" de la Compañía).	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO / ESPECÍFICO			
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
4.2.8	PRESENTACIÓN DE LOS VEHÍCULOS DE EXPOSICIÓN																
4.2.8.1	4.2.8.1 Cada Vehículo Nuevo en exposición debe ajustarse a las directrices de la Identidad Visual Nissan Retail. Debe ser expuesto: - Con el nombre del modelo en las placas delantera y trasera. - Con 1 atril acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail con toda la información sobre el modelo expuesto, precio y emisiones CO2 (Excepto para Vehículos Eléctricos) - Con puertas y capó cerrados. - Sin adhesivos ni ninguna otra documentación. - Totalmente limpio (comprobar procedimiento interno de limpieza).	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
4.2.9	VARIEDAD DE LOS VEHÍCULOS EXPUESTOS																
4.2.9.1	4.2.9.1 Los vehículos expuestos en la exposición Nissan (colores, modelos, especificaciones, etc.) deben cumplir con las directrices de la Compañía y NESAS.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.9.2	4.2.9.2 La variedad de vehículos expuestos debe ser acorde con la normativa específica de la Compañía, con un mínimo de 3 modelos diferentes. Ver Anexo I.	X	X				PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.9.3	4.2.9.3 La variedad de vehículos expuestos debe ser acorde con la normativa específica de la Compañía, con un mínimo de 4 modelos diferentes. Ver Anexo I.	X	X	M		R			X	X	X				X	EU	G
4.2.9.4	4.2.9.4 La variedad de vehículos expuestos debe ser acorde con la normativa específica de la Compañía, con un mínimo de 5 modelos diferentes. Ver Anexo I.	X	X		U				X	X	X				X	EU	G
4.2.9.5	4.2.9.5 Debe haber, como mínimo, un vehículo Crossover expuesto.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.9.6	4.2.9.6 Debe haber, como mínimo, un Vehículo Eléctrico Nissan expuesto en el espacio interior reservado para Vehículos Eléctricos o podrá sustituirse por un área de exposición exterior de Vehículos Eléctricos (acabados de suelo y tótem EV), acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	G
4.2.10	EXPOSICIÓN NISSAN (EXCLUYENDO LA ZONA DE LA EXPOSICIÓN DE VEHÍCULOS)																
4.2.10.1	4.2.10.1 La zona de exposición Nissan debe tener al menos una zona de exposición de Vehículos Nuevos, una espina central y una zona de espera de clientes, acordes con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.10.2	4.2.10.2 Debe existir una Zona de Espera de Clientes cubierta en la zona de exposición Nissan, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. La Zona de Espera debe ser de como mínimo 9m ² y con el suelo totalmente revestido de moqueta vinílica, con un Módulo de Re-Fuel con un frigorífico y una máquina de café, 3 lámparas y WiFi gratis para los clientes. Los códigos de acceso WiFi deben estar visibles para los clientes. La Zona de Espera de clientes puede estar compartida con otras actividades Nissan.	X	X				PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.10.4	4.2.10.4 Debe existir una Zona de Espera de Clientes cubierta en la zona de exposición Nissan, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. La Zona de Espera debe ser de como mínimo 14m ² y con el suelo totalmente revestido de moqueta vinílica, con un Módulo de Re-Fuel con una nevera y una máquina de café gratuita, 3 lámparas y WiFi gratis para los clientes. Los códigos de acceso WiFi deben estar visibles para los clientes. La Zona de Espera de clientes puede estar compartida con otras actividades Nissan.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	G
4.2.10.5	4.2.10.5 Cuando por limitaciones espaciales o arquitectónicas no sea posible tener un área de exposición exterior de Vehículos Comerciales Ligeros, debe haber un rincón de Vehículos Comerciales Ligeros en el interior de la exposición Nissan, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. Las instalaciones interiores deben contener todos los elementos citados en el Anexo IV.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	G
4.2.11	ASEOS																
4.2.11.1	4.2.11.1 Los aseos deben ser accesibles desde la zona de clientes, sin atravesar zonas de no clientes.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.2.11.2	4.2.11.2 Los aseos para clientes deben estar limpios y ordenados permanentemente (se comprobará contrato de mantenimiento o procedimiento interno de limpieza).	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO/ ESPECÍFICO			
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
4.3	ZONA DE ENTREGA DE VEHÍCULOS NUEVOS																
4.3.1	DIMENSIONES DE LA ZONA DE ENTREGA (m²)																
4.3.1.1	4.3.1.1 La superficie de la zona dedicada a la entrega de Vehículos Nuevos a clientes deber ser, como mínimo, de 30m ² . Puede situarse en el área de exposición únicamente en el caso de que se cumpla con la número mínimo de vehículos expuestos. La Zona de Entrega puede ser usada para exponer un Vehículo Nuevo cuando no haya coches de entrega.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.3.2	DESCRIPCIÓN DE LA ZONA DE ENTREGA DE VEHÍCULOS NUEVOS																
4.3.2.1	4.3.2.1 La zona de clientes de la entrega de Vehículos Nuevos debe ser acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail, debe incluir una zona de espera de clientes y una zona de administración de entrega. Esta zona de clientes puede ser compartida con otras actividades como ventas o posventa.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.3.3	ZONA DE ENTREGA																
4.3.3.1	4.3.3.1 La zona de entrega de Vehículos Nuevos (zona de entrega más zona de clientes) debe situarse en un edificio permanente, cubierto y cerrado.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.3.3.2	4.3.3.2 Debe existir una lámpara en la Zona de Entrega, acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U				X	X					X	EU	G
4.3.3.3	4.3.3.3 Debe existir una lámpara en la Zona de Entrega, acorde las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. Si la Zona de Entrega es compartida con otra marca, debe cumplir con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail o ser neutra y no estar identificada con ninguna marca.	X	X	M	U				X		X				X	EU	G
4.3.3.4	4.3.3.4 Los gráficos de la Zona de Entrega deben ser acordes a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. En caso de limitaciones del edificio, debe existir un acuerdo validado por la Compañía y NESAS.	X	X	M	U	R	PD		X	X					X	EU	G
4.3.3.5	4.3.3.5 El acabado de suelo de la Zona de Entrega debe cumplir con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail y debe estar instalado según directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD		X	X					X	EU	G
4.3.3.6	4.3.3.6 La Zona de Entrega debe cumplir con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail (suelo, gráficos, etc.). Si la Zona de Entrega es compartida con otra marca, debe cumplir con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail o ser neutra y no estar identificada con ninguna marca.	X	X			R	PD		X		X				X	EU	G
4.3.3.7	4.3.3.7 La Zona de Entrega debe cumplir con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail (suelo, gráficos, iluminación, etc.). Si la Zona de Entrega es compartida con otra marca, debe cumplir con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail o ser neutra y no estar identificada con ninguna marca.	X	X	M	U				X		X				X	EU	G
4.3.4	ZONA DE ESPERA DE ENTREGA																
4.3.4.1	4.3.4.1 La Zona de Entrega de Vehículos Nuevos debe estar situada a un máximo de 100m de la zona de espera de clientes acorde a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
4.3.4.2	4.3.4.2 Debe existir una Zona de Espera de Clientes cubierta de como mínimo 9m ² y con el suelo totalmente revestido de moqueta vinílica, con un Módulo de Re-Fuel con un frigorífico y una máquina de café, 3 lámparas y WiFi gratis para los clientes. Los códigos de acceso WiFi deben estar visibles para los clientes. La Zona de Espera de clientes puede estar compartida con otras actividades Nissan. Si el Concesionario es de varias marcas, esta zona deberá o bien portar la marca Nissan o ser neutra, sin hacer mención a otras marcas.	X	X				PD		X		X				X	EU	G
4.3.4.3	4.3.4.3 Debe existir una Zona de Espera de Clientes cubierta de como mínimo 14m ² y con el suelo totalmente revestido de moqueta vinílica, con un Módulo de Re-Fuel con un frigorífico y una máquina de café, 3 lámparas y WiFi gratis para los clientes. Los códigos de acceso WiFi deben estar visibles para los clientes. La Zona de Espera de clientes puede estar compartida con otras actividades Nissan. Si el Concesionario es de varias marcas, esta zona deberá o bien portar la marca Nissan o ser neutra, sin hacer mención a otras marcas.	X	X	M	U	R			X		X				X	EU	G
4.3.5	ZONA DE RECEPCIÓN																
4.3.5.1	4.3.5.1 Debe existir módulo de bienvenida acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail en la entrada principal de clientes de la exposición Nissan.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO/ ESPECÍFICO			
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
4.3.6	FUNDAS DE COCHES																
4.3.6.1	4.3.6.1 Todas las entregas de Vehículos Nuevos deberán efectuarse con fundas de vehículos acordes a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
4.4	ZONAS DE CLIENTES DE POSVENTA																
4.4.1	ZONA DE RECEPCIÓN DE POSVENTA																
4.4.1.1	4.4.1.1 La zona de recepción de posventa debe estar situada en un edificio permanente, cubierto y cerrado. Esta zona puede ser compartida con otras actividades como ventas.	X	X		U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	
4.4.1.2	4.4.1.2 Si la recepción de posventa está compartida con otra marca, debe ser acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail o neutra, sin mostrar marca alguna.	X	X	M	U	R	PD				X		X	X	EU	G	
4.4.1.3	4.4.1.3 Debe existir un panel de marca iluminado en la zona de recepción de posventa, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. Esta zona puede ser compartida con otras actividades Nissan como ventas.	X	X	M	U	R	PD				X	X		X	EU	G	
4.4.1.4	4.4.1.4 Debe existir un panel de marca iluminado en la zona de recepción de posventa, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. Esta zona puede ser compartida con otras actividades Nissan como ventas. Si la recepción de posventa es compartida con otra marca, el panel de marca iluminado Nissan no debe ser menos prominente que el de la otra marca. Si la recepción de posventa está compartida con otra marca, debe ser acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail o neutra, sin mostrar marca alguna.	X	X	M	U	R	PD				X		X	X	EU	G	
4.4.2	ZONA DE ESPERA PARA CLIENTES DE POSVENTA																
4.4.2.2	4.4.2.2 Debe existir una Zona de Espera de Clientes de como mínimo 6m ² y con el suelo totalmente revestido de moqueta vinílica, con un Módulo de Re-Fuel con un frigorífico y una máquina de café, 1 o 3 lámparas y WiFi gratis para los clientes. Los códigos de acceso WiFi deben estar visibles para los clientes. La Zona de Espera de clientes puede estar compartida con otras actividades Nissan.	X	X	M	U	R	PD				X	X		X	EU	G	
4.4.2.3	4.4.2.3 Debe existir una Zona de Espera de Clientes de como mínimo 6m ² y con el suelo totalmente revestido de moqueta vinílica, con un Módulo de Re-Fuel con un frigorífico y una máquina de café, 1 o 3 lámparas y WiFi gratis para los clientes. Los códigos de acceso WiFi deben estar visibles para los clientes. La Zona de Espera de clientes puede estar compartida con otras actividades Nissan. Si la Zona de Espera está compartida con otra marca, debe ser acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail o neutra, sin mostrar marca alguna.	X	X	M	U	R	PD				X		X	X	EU	G	
4.4.3	ASEOS DE CLIENTES																
4.4.3.1	4.4.3.1 Los aseos deben ser accesibles directamente desde la zona de clientes, sin tener que atravesar zonas de no clientes.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	
4.4.3.2	4.4.3.2 Los aseos para clientes deben estar limpios y ordenados permanentemente (se comprobará contrato de mantenimiento o procedimiento interno de limpieza). Estos aseos pueden ser los mismos que los de ventas, siempre que estén situados en el mismo edificio.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	
4.5	ORGANIZACIÓN DEL TALLER																
4.5.1	ALTURA DE LA ENTRADA																
4.5.1.1	4.5.1.1 La altura de la entrada de taller debe ser igual o superior a 3.5m, si las ordenanzas o licencias lo permiten. En caso de limitaciones estructurales, debe existir un acuerdo validado por la Compañía y NESAS.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	
4.5.2	ANCHURA DE LA ENTRADA																
4.5.2.1	4.5.2.1 La anchura de la entrada de taller debe ser igual o superior a 3m, si las ordenanzas o licencias lo permiten. En caso de limitaciones estructurales, debe existir un acuerdo validado por la Compañía y NESAS.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	
4.5.3	ALTURA DEL TALLER																
4.5.3.1	4.5.3.1 La altura libre sobre cada puesto de trabajo con elevador, debe ser, como mínimo, de 4.2m, si las ordenanzas o licencias lo permiten. La medición debe ser realizada entre el suelo y el obstáculo más cercano. En caso de limitaciones estructurales, debe existir un acuerdo validado por la Compañía y NESAS.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA				TIPO DE ACTIVIDAD				GENÉRICO/ ESPECÍFICO				
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA		POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO
4.5.4	NÚMERO DE PUESTOS DE TRABAJO															
4.5.4.1	4.5.4.1 El número mínimo de puestos de trabajo debe estar basado en el número de órdenes de reparación. Ver Anexo II	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
4.5.4.2	4.5.4.2 El número mínimo de puestos de trabajo es 3. Ver Anexo II	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	G
4.5.4.3	4.5.4.3 El número mínimo de puestos de trabajo es 2. Ver Anexo II	X	X				PD				X	X	X	X	EU	G
4.5.5	RECEPCIÓN INTERACTIVA															
4.5.5.1	4.5.5.1 El Concesionario deberá efectuar todos los chequeos de forma digital, ya sea mediante un elevador o puesto de Recepción Activa o un sistema de eVision.	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	G
4.5.6	NÚMERO Y CAPACIDAD DE CARGA DE LOS ELEVADORES															
4.5.6.1	4.5.6.1 El número mínimo de elevadores y su capacidad de carga debe estar basado en el número de órdenes de reparación. Ver Anexo II	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
4.5.6.2	4.5.6.2 El número mínimo de elevadores es 2. Ver Anexo II	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	G
4.5.6.3	4.5.6.3 El número mínimo de elevadores es 1. Ver Anexo II	X	X				PD				X	X	X	X	EU	G
4.5.6.4	4.5.6.4 Debe existir al menos un elevador con una capacidad de carga de como mínimo 3.5t.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
4.5.7	ELEVADOR CON VERIFICADOR DE GEOMETRÍA															
4.5.7.1	4.5.7.1 Las instalaciones con más de 24 órdenes de reparación diarias deben disponer de un elevador con verificador de geometría (entre el total de elevadores del taller).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
4.5.8	DIMENSIONES DEL PUESTO DE TRABAJO															
4.5.8.1	4.5.8.1 Las dimensiones de los puestos de trabajo obligatorios deben ser, como mínimo, de 24m ² (4x6m) excluyendo las zonas de paso. El espacio entre elevadores debe ser, como mínimo, de 80cm.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
4.5.9	ZONA DEDICADA A REPARACIÓN DE CONJUNTOS															
4.5.9.1	4.5.9.1 Debe existir una zona dedicada a la reparación de conjuntos (motor, caja de cambios, etc.). Esta zona no debe ser visible desde las zonas de contacto con los clientes.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
4.5.10	ZONA COMÚN PARA HERRAMIENTAS COLECTIVAS															
4.5.10.1	4.5.10.1 Debe existir una zona común dedicada al almacenamiento de las herramientas colectivas.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
4.5.11	LIMPIEZA Y ORDEN DEL TALLER															
4.5.11.1	4.5.11.1 El taller debe mantenerse limpio y ordenado mediante actividades regulares de limpieza y mantenimiento, incluyendo las inmediaciones de los puestos y bancos de trabajo. Todas las herramientas compartidas Nissan deben guardarse en una zona común de manera ordenada y en las condiciones apropiadas.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
4.5.12	ILUMINACIÓN ADECUADA															
4.5.12.1	4.5.12.1 El taller debe estar correctamente iluminado, al menos sobre los puestos de trabajo obligatorios (500 lux a 1.5m de altura).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
4.5.13	INSTALACIONES DE CARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS															
4.5.13.1	4.5.13.1 Debe existir, como mínimo, un cargador situado en la zona de posventa. Este cargador debe estar conectado y operativo.	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	G
4.5.14	PUESTOS DE TRABAJO PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS															
4.5.14.1	4.5.14.1 Debe existir, como mínimo, un puesto con un elevador de dos columnas para realizar reparaciones de Vehículos Eléctricos Nissan. El piso del elevador de dos columnas debe ser plano. El elevador de dos columnas debe cumplir con las especificaciones técnicas de posventa.	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	G
4.5.14.2	4.5.14.2 El puesto de trabajo dedicado a Vehículo Eléctrico debe estar protegido por una valla o separador para trabajos de reparación de Vehículo Eléctrico.	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	F
4.6	ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN DE RECAMBIOS															
4.6.1	MOSTRADOR DE RECAMBIOS NISSAN															
4.6.1.1	4.6.1.1 Debe haber un mostrador (o acceso) en el almacén de recambios dedicado al taller interno.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
4.6.2	ZONA DE ALMACENAMIENTO															
4.6.2.1	4.6.2.1 La zona de almacén de recambios debe mantenerse permanentemente limpia y ordenada. (Un contrato de mantenimiento o un procedimiento de limpieza debe estar disponible en todo momento).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA				TIPO DE ACTIVIDAD				GENÉRICO / ESPECÍFICO				
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA		POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO
4.6.2.2	4.6.2.2 La zona de almacén de recambios debe estar correctamente iluminada (300 lux a 1.5m).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
4.6.2.3	4.6.2.3 Deberá existir una metodología claramente identificada para ordenar los componentes del almacén (por marca, por referencia, por tipo de producto, etc.) de acuerdo con las directrices de la Compañía. Las actividades de almacén en relación con los Procesos Integrados de Reparación deberán llevarse a cabo según lo descrito en el Manual de Procesos de Posventa Módulo 1, sección Proceso de Almacén de Recambios.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
4.6.2.4	4.6.2.4 El almacén deberá tener una zona específica para las piezas sustituidas en garantía.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
4.6.3	ACCESO PARA ENTREGA DE RECAMBIOS															
4.6.3.1	4.6.3.1 La zona de descarga de los camiones de reparto de recambios debe ajustarse a las dimensiones de los camiones de entrega, debiendo tener un fácil acceso a la misma. Asimismo, la zona de descarga debe estar habilitada para la recepción nocturna de piezas de recambios, permitiendo el acceso al transportista de recambios designado por la Compañía, según especificaciones del Anexo V.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
5	EQUIPAMIENTO Y UTILLAJE DE TALLER															
5.1	EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DEL TALLER															
5.1.1	EQUIPAMIENTO Y UTILLAJE ESPECÍFICO NISSAN OBLIGATORIO															
5.1.1.1	5.1.1.1 El Taller debe disponer, como mínimo, de las herramientas de uso individual y colectivo y de las específicas Nissan para el servicio de todos los vehículos Turismos, Todoterreno y Comerciales Ligeros comercializados en España en los últimos 10 años y que se describen en el "Manual de Equipamiento, Utillaje e Información Técnica" de la Compañía.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.1.1.2	5.1.1.2 El taller deberá contar con 1 carro de herramientas por Técnico.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.1.1.3	5.1.1.3 El taller deberá contar con el equipamiento para la purga de líquido de frenos.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.1.1.4	5.1.1.4 El taller deberá disponer de un compresor muelles de amortiguación (mecánico o hidráulico). Un compresor de muelles paralelo. Facom SP.89600, OTC 7520 o equivalente.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.1.1.5	5.1.1.5 El taller deberá disponer de una equilibradora de ruedas (medición electrónica del interior y exterior de la rueda).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.1.1.6	5.1.1.6 El taller deberá disponer de una llave dinamométrica + llave acodada (de 0-920kg.cm y 0-1900kg.cm, incluyendo dispositivo alargador).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.1.1.7	5.1.1.7 El taller deberá disponer de un cargador de aire acondicionado (compatible con gases del tipo R134 y YF1234).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.1.1.8	5.1.1.8 El taller deberá disponer de un cargador de baterías aprobado (uno por cada 5 puestos de trabajo).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.1.1.9	5.1.1.9 El taller deberá disponer de un test de baterías aprobado (uno por cada 5 puestos de trabajo).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.1.1.10	5.1.1.10 El taller deberá disponer de suministro de aire comprimido incluyendo líneas de aire para puestos de trabajo (compresor de tipo silencioso y no silencioso. Presión de 8-10 bar para elevadores y 3 bar para herramientas).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.1.1.11	5.1.1.11 El taller deberá disponer de protecciones de plástico para las aletas (cubiertas de plástico para proteger las aletas de los arañazos).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.1.2	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA															
5.1.2.1	5.1.2.1 El taller debe poseer acceso a la documentación técnica completa para todos los vehículos Nissan de Turismo, Todo Terreno y Comerciales Ligeros comercializados en España en los últimos 10 años, incluyendo los Manuales Electrónicos de Taller (Nissan-WORD), Manuales Electrónicos de Tiempos de Reparación de Carrocería (CRTM) y Catálogos de Recambios (WebFAST, WebNISCAT, E-NOCS). El taller debe estar suscrito permanentemente para acceder a todas las aplicaciones a través del Portal Europeo de Nissan B2B Portal.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA				TIPO DE ACTIVIDAD				GENÉRICO/ ESPECÍFICO					
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA		POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
5.1.3	HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO																
5.1.3.1	5.1.3.1 El taller debe disponer de una herramienta de diagnóstico capaz de diagnosticar todas las averías/problemas para todos los vehículos Nissan comercializados en la Unión Europea en los últimos 10 años, así como para la reprogramación de los ordenadores de a bordo. Toda Instalación o Taller Autorizado debe disponer, como mínimo, de una herramienta de diagnóstico Nissan Consult III Plus (y el acceso correspondiente a la licencia de software) para cada taller, con los siguientes requisitos para instalaciones con más de seis Técnicos Nissan: 2, entre 7 y 10 Técnicos Nissan, y 3 para más de 10 Técnicos Nissan.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
5.1.3.2	5.1.3.2 El taller debe disponer de una herramienta de Diagnóstico de Nissan lista para su uso y con la última versión del programa (42.1 o posterior). Los talleres NISMO High Performance Center (NHPC) deberán tener instalada la última versión del programa CSP (Propuesta de ahorro de costes).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
5.1.3.3	5.1.3.3 Debe haber una impresora en orden de funcionamiento, conectada a la herramienta de diagnóstico y capaz de imprimir un test del estado de la batería.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
5.1.4	HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DE VEHÍCULO ELÉCTRICO Y EQUIPAMIENTO COMERCIAL																
5.1.4.1	5.1.4.1 El taller debe disponer de todas las herramientas específicas de servicio obligatorias (según las especificaciones de posventa).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
5.1.4.2	5.1.4.2 En caso de actividad de reparación de Baterías de Ión-Litio, el taller debe disponer de todas las herramientas obligatorias requeridas (según las especificaciones de posventa).	X	X	M							X	X	X	X	LOC	E	
5.1.4.3	5.1.4.3 En caso de actividad de reparación de Baterías de Ión-Litio, el taller debe disponer de todo el equipamiento obligatorio requerido (según las especificaciones de posventa).	X	X	M							X	X	X	X	LOC	E	
5.1.4.4	5.1.4.4 A la hora de almacenar baterías de iones de litio y otros componentes (nuevos, usados o componentes y módulos de desecho) se deben cumplir las directrices de la Compañía.	X	X	M							X	X	X	X	LOC	E	
5.2	EQUIPAMIENTO DEL ALMACÉN DE RECAMBIOS																
5.2.1	DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA																
5.2.1.1	5.2.1.1 El almacén de recambios debe tener acceso directo a la última versión disponible de la aplicación web de Nissan.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
5.3	CAPACIDAD INFORMÁTICA																
5.3.1	DMS																
5.3.1.1	5.3.1.1 La instalación debe estar equipada con un Sistema de Gestión de Concesionario, Dealer Management System (DMS) compatible con los requisitos de la Compañía y capaz de funcionar en ordenadores portátiles o tablets.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	EU	E	
5.3.2	PORTAL B2B																
5.3.2.1	5.3.2.1 Toda Instalación o Taller Autorizado debe tener en cada instalación acceso al Nissan European B2B Portal.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	EU	E	
5.3.3	IMPRESORAS DEL SERVICIO VENTAS																
5.3.3.1	5.3.3.1 Debe existir al menos una impresora específica para el departamento de Ventas provista de conexión WiFi. La impresora podrá ser compartida con otras actividades.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
5.3.4	IMPRESORAS DEL SERVICIO POSVENTA																
5.3.4.1	5.3.4.1 Debe existir al menos una impresora específica para el departamento de Posventa provista de conexión Wifi. La impresora podrá ser compartida con otras actividades Nissan.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
5.3.5	NÚMERO DE ORDENADORES PORTÁTILES O TABLETS DEDICADOS A VENTAS																
5.3.5.1	5.3.5.1 Debe haber un ordenador portátil o un tablet por cada Asesor Comercial designado que incluye la aplicación DMS, acceso al portal B2B y conexión con la impresora, la cual puede ser compartida.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
5.3.6	NÚMERO DE ORDENADORES DEDICADOS A TALLER																
5.3.6.1	5.3.6.1 El número mínimo de ordenadores dedicados a actividades de taller que incluyen aplicación DMS, acceso al portal B2B y conexión con la impresora será de 1 por cada 3 Técnicos. La impresora puede ser compartida. Cada ordenador deberá tener conexión permanente a Internet.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA				TIPO DE ACTIVIDAD				GENÉRICO / ESPECÍFICO				
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA		POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO
5.3.7	NÚMERO DE ORDENADORES PORTÁTILES O TABLETS ESPECÍFICOS PARA ASESORES DE SERVICIO															
5.3.7.1	5.3.7.1 Deberá haber como mínimo un ordenador portátil o un tablet específicos para los Asesores de Servicio, que incluirá la aplicación DMS, acceso al portal B2B y conexión con la impresora. El número mínimo de portátiles o tabletas se basará en el número de Asesores de Servicio con dedicación completa. La impresora podrá compartirse. Ver Anexo II	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.3.8	NÚMERO DE ORDENADORES DEDICADOS A ALMACÉN DE RECAMBIOS															
5.3.8.1	5.3.8.1 Debe haber como mínimo un ordenador portátil o tablet específico para las actividades relacionadas con el almacén de recambios, que incluirá la aplicación DMS, acceso al portal B2B y conexión con la impresora. La impresora podrá compartirse.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.3.9	SISTEMA DE PEDIDOS DE RECAMBIOS NISSAN															
5.3.9.1	5.3.9.1 La instalación debe disponer de un sistema para efectuar pedidos de recambios compatible con los sistemas de Nissan.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.3.10	ADSL + CONEXIÓN WIFI															
5.3.10.1	5.3.10.1 El Concesionario deberá disponer de acceso a Internet de alta velocidad (ADSL). Si el Concesionario utiliza ADSL, deberá tener una capacidad mínima de 15Mbps. Si el Concesionario usa una conexión de Internet específica, con dirección IP pública, deberá tener una capacidad mínima de 4Mbps.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	EU	G
5.3.10.2	5.3.10.2 El Concesionario deberá tener dos SSID diferentes: 1) Específica para actividades empresariales, que aplicará el protocolo de empresa WPA2 (se requiere nombre de usuario y contraseña); el Concesionario deberá usar un «equipo administrador» para controlar la conexión WiFi, a fin de poder priorizar el ancho de banda para las actividades empresariales. 2) A disposición de los clientes, sin necesidad de nombre de usuario y contraseña.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	EU	E
5.3.10.3	5.3.10.3 El logotipo WiFi debe ser claramente visible para los clientes en la Zona de Espera, según las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. Los códigos de acceso WiFi deben estar visibles para los clientes.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	EU	G
5.3.10.4	5.3.10.4 La instalación deberá contar con acceso WiFi en el taller.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
5.3.11	EQUIPAMIENTO PARA FORMACIÓN EN AULA VIRTUAL															
5.3.11.1	5.3.11.1 La instalación deberá disponer de todo el equipamiento necesario para impartir formación en el Aula Virtual, que incluirá: un ordenador dedicado, un micrófono y unos auriculares.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	EU	E
5.3.12	EQUIPAMIENTO PARA ADMINISTRAR LA GARANTÍA															
5.3.12.1	5.3.12.1 El Taller y el Almacén de Recambios deberán disponer de un ordenador y una impresora para la impresión de las etiquetas de devolución de piezas de recambio, los cuales podrán compartirse con otras actividades Nissan.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.3.12.2	5.3.12.2 El taller deberá tener un sistema de registro de tiempo para registrar el tiempo de cada reparación efectuada.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.3.12.3	5.3.12.3 Se requerirán fichas de trabajo realizado en el taller para registrar todo el trabajo realizado en los vehículos.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E
5.4	OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS															
5.4.1	LAVADO DE COCHES															
5.4.1.1	5.4.1.1 El taller debe tener acceso o disponer de instalaciones de lavado de coches, para todos los coches que entren al taller para mantenimiento, para reparaciones de carrocería o para reparaciones mecánicas (incl. garantía, pre-ITV, etc.) Cuando esto no sea posible, el Concesionario deberá subcontratar el servicio.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G
5.4.2	POTENCIA ELÉCTRICA															
5.4.2.1	5.4.2.1 La instalación debe disponer de suministro eléctrico suficiente para proporcionar la capacidad de carga necesaria para el uso del equipamiento de carga de vehículo eléctrico recomendado (según las recomendaciones de NE).	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	LOC	G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO / ESPECÍFICO			
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
6	PERSONAL Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO																
6.1	VENTAS																
6.1.1	NÚMERO DE RESPONSABLES DE VENTAS VN																
6.1.1.1	6.1.1.1 Debe existir un Responsable de Ventas VN designado a tiempo completo cuando el total del objetivo anual de ventas sea superior a 200 unidades (designado = totalmente formado en productos Nissan y en dirección y desarrollo de personal).	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
6.1.2	ASESORES COMERCIALES																
6.1.2.1	6.1.2.1 Debe existir un Asesor Comercial a tiempo completo designado para cada 110 unidades de objetivo anual de ventas retail (designado = totalmente formado en productos Nissan). Como mínimo 2.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
6.1.2.2	6.1.2.2 Adicionalmente al número de Asesores Comerciales establecido, el Concesionario debe disponer de un Asesor Comercial Específico de Empresas cuando el total del objetivo anual de ventas de empresa sea superior a 120 unidades. (Sólo aplicable a la sociedad).	X		M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	E
6.1.2.3	6.1.2.3 Adicionalmente al número de Asesores Comerciales establecido, el Concesionario debe disponer de un Asesor Comercial específico de Vehículos Comerciales Ligeros cuando el total del objetivo anual de ventas de Vehículos Comerciales Ligeros sea superior a 110 unidades. Esta función puede ser compartida con otras responsabilidades de ventas de Vehículos Comerciales Ligeros. (Sólo aplicable a la sociedad).	X		M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	E
6.1.2.4	6.1.2.4 Debe existir al menos un Asesor Comercial Especialista en ventas de Vehículos Comerciales Ligeros usados. Esta función puede ser compartida con otras responsabilidades dentro del departamento de ventas. (Sólo aplicable a la sociedad).	X		M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	E
6.2	ENTREGA DE VEHÍCULOS NUEVOS																
6.2.1	ENTREGA DE VEHÍCULOS NUEVOS																
6.2.1.1	6.2.1.1 Debe haber, como mínimo, un empleado designado para la administración y entrega de Vehículos Nuevos. Esta función podrá ser compartida con otras responsabilidades.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
6.3	POSVENTA																
6.3.1	DIRECTOR DE POSVENTA																
6.3.1.1	6.3.1.1 Debe haber un Director de Posventa designado. Si esta persona es un empleado a tiempo completo del Concesionario o Taller Autorizado, esta función podrá ser compartida con otras responsabilidades.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
6.3.2	TÉCNICO SUPERIOR																
6.3.2.1	6.3.2.1 Debe haber, como mínimo, 1 Técnico Superior a designado tiempo completo. Ver Anexo II.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
6.3.2.2	6.3.2.2 El número mínimo de Técnicos Superiores designados a tiempo completo se basará en el nivel de la Matriz de Calificación por Concesionario. Ver Anexo III.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
6.3.3	TÉCNICOS																
6.3.3.1	6.3.3.1 Debe haber, como mínimo, 1 Técnico designado a tiempo completo para cada 4 órdenes de reparación diarias de Nissan. Las órdenes de reparación incluyen todas las operaciones (internas, externas, garantía, pre-entrega, etc. El nivel y el número se basarán en el nivel de la Matriz de Calificación por Concesionario.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
6.3.3.2	6.3.3.2 Debe haber un mínimo de 2 Técnicos designados a tiempo completo. Ver Anexo II	X	X	M	U	R						X	X	X	X	EU	E
6.3.3.3	6.3.3.3 Debe haber un mínimo de 1 Técnico designado a tiempo completo. Ver Anexo II.	X	X				PD					X	X	X	X	EU	E
6.3.4	OTRO PERSONAL DE POSVENTA																
6.3.4.1	6.3.4.1 Debe haber al menos un Asesor de Servicio designado como responsable de atención al cliente y de asignación de trabajos.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
6.3.4.2	6.3.4.2 Debe haber al menos un empleado responsable de gestionar las garantías PanEuropeas Nissan, las reparaciones en garantía y actividades administrativas relacionadas de acuerdo con el "Manual de Normas y Procedimientos de Garantía". Esta función podrá compartirse con otras responsabilidades.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
6.3.4.3	6.3.4.3 El número mínimo de Jefes de Servicio, Responsables de Taller y Asesor de Servicio designados a tiempo completo se basa en el Anexo II.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA				TIPO DE ACTIVIDAD				GENÉRICO / ESPECÍFICO					
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA			POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO
6.3.5	PERSONAL DE RECAMBIOS																
6.3.5.1	6.3.5.1 Debe haber, como mínimo, un Responsable de Recambios, principalmente responsable de los pedidos de recambios, del almacén de recambios y de las actividades de ventas de recambios.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
6.4	GENERAL																
6.4.1	RESPONSABLE DE LA INSTALACIÓN																
6.4.1.1	6.4.1.1 Debe haber un Responsable de Instalación para el control de la instalación, con probada experiencia en el sector de la automoción, de acuerdo a la normativa establecida por la Compañía.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	EU	E	
6.4.1.2	6.4.1.2 Cada concesión debe disponer de un Responsable de Marketing y Comunicación designado. Las sociedades con actividad de ventas y objetivo igual o superior a 500 unidades/año deben tener, al menos, una persona con dedicación exclusiva y aprobado por la Compañía.	X		M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	LOC	E	
7	FORMACIÓN																
7.1	VENTAS																
7.1.1	PLANIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN EN VENTAS																
7.1.1.1	7.1.1.1 A finales de enero de cada año, el Responsable de Ventas VN debe elaborar un plan de formación anual que especifique las necesidades de formación individuales, las medidas de evaluación y los planes de desarrollo personal para todos los Asesores Comerciales. Este plan debe ser comunicado a la Compañía y al personal.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
7.1.1.2	7.1.1.2 Cada instalación deberá tener al menos el 80% de los Asesores Comerciales cualificados de acuerdo con el programa de evaluación de ventas de Nissan.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
7.1.1.3	7.1.1.3 Cada Concesionario deberá tener al menos el 80% de Asesores Comerciales que hayan completado la formación e-Learning de Vehículos Comerciales Ligeros y hayan aprobado con éxito el examen de formación e-Learning de Vehículos Comerciales Ligeros.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
7.1.2	FORMACIÓN DE PRODUCTO																
7.1.2.1	7.1.2.1 Cada instalación deberá tener al menos el 80% de los Asesores Comerciales que hayan completado con éxito la formación de la Compañía para los nuevos modelos lanzados al mercado. La información acerca de los nuevos modelos debe ser compartida con todo el equipo de ventas de cada instalación.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
7.1.3	CERTIFICACIÓN DE VENTAS DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS																
7.1.3.1	7.1.3.1 Cada instalación deberá tener el 100% de los Asesores Comerciales que hayan completado la formación e-Learning en Vehículos Eléctricos y hayan aprobado con éxito el examen de la formación e-learning.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	E
7.1.3.2	7.1.3.2 El 100% de Asesores Comerciales especialistas en Vehículo Eléctrico ha asistido a la formación presencial.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	E
7.2	POSVENTA																
7.2.1	JEFE DE SERVICIO																
7.2.1.1	7.2.1.1 A finales de enero de cada año, el Jefe de Servicio debe elaborar un plan de formación anual que especifique las necesidades de formación individuales, las medidas de evaluación y los planes de desarrollo personal basados en el programa de evaluación de postventa Nissan para todos los asesores de servicio. Este plan debe ser comunicado a la Compañía y al personal.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
7.2.2	TÉCNICO SUPERIOR																
7.2.2.1	7.2.2.1 Cada Técnico Superior debe realizar con éxito toda la formación de producto ofrecida para nuevos modelos lanzados al mercado. Anualmente, y de forma obligatoria, debe asistir a las sesiones de actualización de conocimientos convocadas por la Compañía.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
7.2.2.2	7.2.2.2 Cada Concesionario y Taller Autorizado está obligado a tener un Técnico Superior certificado por la Compañía a través de Nissan Academy Online (NAO).	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	LOC	E
7.2.3	TÉCNICOS																
7.2.3.1	7.2.3.1 Cada instalación debe disponer, como mínimo, de un Técnico que haya realizado con éxito todos los cursos de formación de producto ofrecidos para nuevos productos lanzados al mercado.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD				GENÉRICO / ESPECÍFICO				
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA		POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
7.2.3.2	7.2.3.2 Cada instalación deberá tener al menos el 80% de los Técnicos que hayan completado con éxito todos e-learning impartidos por la Compañía para los nuevos modelos lanzados al mercado.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
7.2.4 FORMACIÓN DE PRODUCTO																	
7.2.4.1	7.2.4.1 Cada instalación debe disponer, como mínimo, de 1 Asesor de Servicio y una persona del área de taller que hayan completado con éxito la formación de la Compañía para los nuevos modelos lanzados al mercado.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
7.2.4.2	7.2.4.2 Cada instalación deberá tener al menos un Asesor de Servicio cualificado de acuerdo con el programa de evaluación de servicio de Nissan.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
7.2.5 CERTIFICACIÓN DE SERVICIO TÉCNICO DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS																	
7.2.5.1	7.2.5.1 Cada instalación debe disponer, como mínimo, de 1 Técnico (Técnico Superior si sólo existe uno) designado a tiempo completo para Vehículo Eléctrico con certificación de nivel 1, el número se basará en la Matriz de Calificación. Ver Anexo III.	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	E	
7.2.5.2	7.2.5.2 El Técnico o los Técnicos de nivel 1 de Vehículos Eléctricos deberán haber realizado y completado con éxito (índice de aprobación del 80 %) todos los cursos de formación e-Learning sobre Vehículos Eléctricos, así como haber asistido y completado con éxito a todas formaciones presenciales sobre Vehículos Eléctricos.	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	E	
7.2.5.3	7.2.5.3 Como mínimo, 1 Asesor de Servicio para Vehículo Eléctrico que ha completado con éxito la formación y aprobado el examen e-learning.	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	E	
7.2.5.4	7.2.5.4 Como mínimo, 1 Asesor de Servicio para Vehículo Eléctrico ha asistido a la formación presencial.	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	E	
7.2.5.5	7.2.5.5 Como mínimo, 2 Técnicos (Técnico Superior si sólo existe uno) para Vehículo Eléctrico tienen certificación de nivel 1.	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	E	
7.2.5.6	7.2.5.6 Como mínimo, 2 Técnicos (Técnico Superior si sólo existe uno) para Vehículo Eléctrico han asistido a la formación técnica presencial.	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	E	
7.2.6 FORMACIÓN DE GARANTÍAS																	
7.2.6.1	7.2.6.1 El responsable de gestionar la garantía deberá estar cualificado de acuerdo con el programa de formación y asesoría sobre garantías PanEuropeas de Nissan.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
7.2.7 FORMACIÓN A DISTANCIA (e-LEARNING)																	
7.2.7.1	7.2.7.1 Al menos el 80% del personal de Posventa (Asesores de Servicio, Responsable de Taller, Garantía, etc.) deberán haber aprobado con éxito el material de formación a distancia.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
7.3 GENERAL																	
7.3.1 COMUNICACIÓN DE CONTRATACIONES																	
7.3.1.1	7.3.1.1 Cada nueva contratación de cualquier empleado de un Concesionario o de un Taller Autorizado debe ser identificada y comunicada a la Compañía en un mes a partir de la fecha de contratación.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.3.2 FORMACIÓN DEL PERSONAL EN CONTACTO CON EL CLIENTE																	
7.3.2.1	7.3.2.1 Todo el personal de contacto con el cliente, independientemente de su fecha de contratación, debe completar la formación en NSSW y formaciones específicas de sistemas.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.3.3 NUEVAS CONTRATACIONES																	
7.3.3.1	7.3.3.1 Los nuevos Asesores Comerciales y Asesores de Servicio deberán, en el plazo de 12 meses desde su incorporación, realizar el programa de evaluación específico de Nissan y seguir el plan de formación específico.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
7.3.3.2	7.3.3.2 El nuevo personal contratado debe realizar un curso de introducción, según las directrices de la Compañía.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA				TIPO DE ACTIVIDAD				GENÉRICO/ ESPECÍFICO					
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA		POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
7.3.4	NISSAN ACADEMY ONLINE PLATAFORMA DE GESTIÓN DE FORMACIÓN																
7.3.4.1	7.3.4.1 La aplicación Nissan Academy Online (NAO) debe ser actualizada con los datos de los empleados del Concesionario o del Taller Autorizado pertinentes y utilizada de forma permanente para la gestión de la formación y el desarrollo académico, principalmente por el Responsable de calidad.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	LOC	E
7.3.5	CERTIFICACIÓN DE ASESORES COMERCIALES Y TÉCNICOS																
7.3.5.1	7.3.5.1 Participar activamente en las certificaciones que la Compañía realice a través de Nissan Academy Online (NAO) a personal del área de ventas y a Técnicos de los Concesionarios y de los Talleres Autorizados.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	LOC	E
7.3.6	FORMACIÓN ON-LINE O E-LEARNING																
7.3.6.1	7.3.6.1 Participar activamente en todas las formaciones on-line o e-learning que la Compañía desarrolle, a través de Nissan Academy Online (NAO), y que serán anunciadas al Responsable de calidad Cliente del Concesionario para su difusión al personal o colectivo del Concesionario o Taller Autorizado a quien va dirigido. Será responsabilidad del Responsable de calidad obtener una participación total o, en su defecto, muy elevada del colectivo en cuestión.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	LOC	E
7.4	OTRA FORMACIÓN																
7.4.1	FORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA OBLIGATORIA PARA VE																
7.4.1.1	7.4.1.1 En el caso de que la Compañía organice formación adicional obligatoria para Vehículo Eléctrico, el personal designado del Concesionario debe asistir a las sesiones correspondientes.	X	X	M	U	R			X	X	X	X	X	X	X	EU	E
8	SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE																
8.1	CALIDAD CLIENTE																
8.1.1	RESPONSABLE CALIDAD CLIENTE																
8.1.1.1	8.1.1.1 Cada instalación o Taller Autorizado debe disponer de un Responsable de calidad Cliente designado. Este Responsable debe colaborar con los Jefes de Distrito de Venta y Posventa. Esta persona puede tener asignadas otras funciones en la sociedad. Las sociedades con actividad de ventas y objetivo igual o superior a 500 unidades/año, deben tener, al menos, un Responsable de calidad Cliente con dedicación exclusiva y aprobado por la Compañía.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
8.2	HORARIO DE APERTURA																
8.2.1	HORARIO DE APERTURA COMPETITIVO																
8.2.1.1	8.2.1.1 La instalación debe disponer, como mínimo, del mismo horario de apertura que, al menos, 3 de sus competidores más cercanos.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
8.2.2	IDENTIFICACIÓN DE HORARIO EN PUERTA DE ENTRADA																
8.2.2.1	8.2.2.1 El horario de apertura debe estar claramente indicado en las puertas de entrada de clientes (horario de ventas en la entrada de la exposición, horario de entrega de Vehículos Nuevos en la entrada de la zona de entrega, horario de taller en la entrada de taller y horario de ventas de recambios en la entrada de recambios).	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
8.3	NÚMERO DE TELÉFONO																
8.3.1	NÚMERO DE TELÉFONO NISSAN																
8.3.1.1	8.3.1.1 Debe haber un número de teléfono dedicado a los clientes Nissan.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
8.3.2	IDENTIFICACIÓN DE TELÉFONO EN PUERTA DE ENTRADA																
8.3.2.1	8.3.2.1 El número de teléfono debe estar claramente indicado en cada puerta de entrada de clientes.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
8.4	ASPECTO																
8.4.1	VEHÍCULOS DAÑADOS NO VISIBLES PARA EL CLIENTE																
8.4.1.1	8.4.1.1 Los vehículos dañados no deben ser visibles desde el parking de clientes, la entrada del establecimiento o las zonas de contacto con el cliente.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
8.5	ZONA NO FUMADORES																
8.5.1	ZONAS DE CLIENTES SON ZONAS DE NO FUMADOR																
8.5.1.1	8.5.1.1 Las zonas de clientes deben ser zonas de no fumadores. En caso de existir, la zona de fumadores debe estar separada de la zona principal de clientes.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO/ ESPECÍFICO			
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
8.6	CALIDAD DE TALLER																
8.6.1	PLAZO MÁXIMO DE CITA																
8.6.1.1	8.6.1.1 En caso de Mantenimiento, el taller debe siempre poder dar cita al cliente en el plazo máximo de 5 días laborables.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
8.6.1.2	8.6.1.2 En caso de Reparación Mecánica, el taller debe siempre poder dar cita al cliente en el plazo máximo de 6 días laborables.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
8.6.1.3	8.6.1.3 Para Vehículos Comerciales Ligeros, en caso de Mantenimiento, el Taller debe siempre poder dar cita al cliente en el plazo máximo de 1 día laborable.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	LOC	E	
8.6.1.4	8.6.1.4 Para servicios de Mantenimiento de Vehículos Comerciales Ligeros, el plazo máximo de entrega es el propio día de la recogida del vehículo al cliente, siempre y cuando ésta ocurra antes de las 15:00h.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	LOC	E	
8.6.1.5	8.6.1.5 Para Vehículos Comerciales Ligeros, en caso de Reparación Mecánica, el Taller debe siempre poder dar cita al cliente en el plazo máximo de 1 día laborable.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	LOC	E	
8.6.1.6	8.6.1.6 En caso de Reparación de Chapa y Pintura, el Taller debe siempre poder dar cita al cliente en el plazo máximo de 15 días laborables.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	LOC	E	
8.6.2	RECEPCIÓN DE CLIENTES																
8.6.2.1	8.6.2.1 En caso de subcontratación de actividades, el vehículo debe ser siempre recepcionado y entregado al cliente en la instalación o Taller Autorizado (Recepción y Entrega). Asimismo, se debe facturar directamente el importe del servicio a dicho cliente.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	
8.6.3	PROTECCIONES PARA EL VEHÍCULO DEL CLIENTE																
8.6.3.1	8.6.3.1 Debe haber cubiertas de protección para asientos, volante y cambio de marchas en cada coche que se encuentre en el taller.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	
8.7	CALIDAD DE LA ENTREGA DE VEHÍCULOS NUEVOS																
8.7.1	SERVICIO DE LAVADO Y LIMPIEZA DE VEHÍCULOS																
8.7.1.1	8.7.1.1 La instalación debe disponer o tener acceso a un servicio de lavado y limpieza de vehículos.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
8.8	ALTERNATIVA DE TRANSPORTE																
8.8.1	ALTERNATIVA DE TRANSPORTE MIENTRAS EL VEHÍCULO DEL CLIENTE ESTÁ EN REPARACIÓN																
8.8.1.1	8.8.1.1 Debe existir un número de vehículos Nissan de cortesía para los clientes Nissan. Los clientes podrán pagar o disponer de él de forma gratuita, según las directrices de la Compañía. El número de vehículos de cortesía disponibles debe ser acorde con las directrices de vehículos de cortesía de la Compañía.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
8.8.1.2	8.8.1.2 El Taller debe proponer otros medios de transporte al cliente (taxi, autobús, etc.).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
8.8.1.3	8.8.1.3 Debe haber, como mínimo, un Vehículo Comercial de cortesía. Los clientes podrán pagar o disponer de él de forma gratuita, según las directrices de la Compañía.	X	X	M	U	R					X	X	X	X	EU	E	
8.9	TALLER DE CARROCERÍA																
8.9.1	ACCESIBILIDAD																
8.9.1.1	8.9.1.1 La instalación debe disponer o tener acceso a las actividades de chapa y pintura. En caso de subcontratación, todas las actividades de contacto con el cliente deben realizarse en la Concesión Nissan o en Taller Autorizado Nissan (recepción y entrega). Se debe comprobar la calidad del servicio antes de entregar el vehículo al cliente. En cualquier caso, se facturará directamente el importe del servicio al cliente.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	
8.9.1.2	8.9.1.2 La instalación deberá poder ofrecer la gama completa de reparaciones de carrocería, conforme a las prácticas y procedimientos de Nissan publicados, sobre la gama de vehículos especificados por la Compañía. (Se podrán subcontratar)	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	
8.9.1.3	8.9.1.3 Cuando se subcontraten los servicios de carrocería, deberá haber un acuerdo legal formal que reconozca los requisitos de Nissan en cuanto al contacto con el cliente, el procedimiento de reparación y el uso de las piezas de recambio originales (o equivalentes).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	
8.9.1.4	8.9.1.4 El Concesionario deberá proporcionar al cliente estimaciones o presupuestos de coste de la reparación de carrocería según lo solicitado (puede subcontratarse).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA				TIPO DE ACTIVIDAD				GENÉRICO/ ESPECÍFICO					
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA		POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
8.9.1.5	8.9.1.5 El Concesionario deberá tener acceso a un sistema de mezclado de pintura aprobado por Nissan.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	G	
8.9.1.6	8.9.1.6 El taller de carrocería interno debe contar con las herramientas y el equipamiento necesarios para reparar aluminio. Los Concesionarios de Vehículos Eléctricos que no dispongan de taller de carrocería propio deberán externalizar los trabajos de carrocería de aluminio a un taller que cumple las directrices de Nissan.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	LOC	E	
8.10	LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN DE RECAMBIOS																
8.10.1	ENTREGA DE RECAMBIOS																
8.10.1.1	8.10.1.1 El almacén de recambios debe disponer de los medios propios o de terceros suficientes para entregar o hacer entregar los recambios a reparadores finales, al menos una vez al día. Los medios propios de transporte deben estar rotulados según la normativa Nissan vigente en cada momento.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
8.11	ATENCIÓN AL CLIENTE																
8.11.1	PROCESOS DE VENTA DEL ESTILO NISSAN (NSSW)																
8.11.1.1	8.11.1.1 El Concesionario debe disponer del Welcome Pack YOU+Nissan (carpeta A4) a disposición de los clientes y material de bienvenida específico para los clientes de Vehículos Eléctricos.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	E
8.11.1.2	8.11.1.2 El Concesionario debe disponer de la Guía de Bolsillo de Vehículo Eléctrico NSSW.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	E
8.11.1.3	8.11.1.3 El Concesionario debe disponer del Manual de Comunicación de Vehículo Eléctrico.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	E
8.11.1.4	8.11.1.4 El Concesionario debe disponer el material que explique los incentivos fiscales del Vehículo Eléctrico y del tratamiento preferente (si existe) para el Vehículo Eléctrico de aplicación en el país y/o la región.	X	X	M	U	R			X	X	X				X	EU	E
8.11.2	PROCESOS DE POSVENTA DEL ESTILO NISSAN (NSSW)																
8.11.2.1	8.11.2.1 El Concesionario debe disponer de la Guía de Bolsillo de Vehículo Eléctrico NSSW.	X	X	M	U	R						X	X	X	X	EU	E
8.11.3	CVS/ CVA																
8.11.3.1	8.11.3.1 El Concesionario debe solicitar permiso al cliente para enviar los datos de cliente a la Compañía al objeto de realizar encuestas de satisfacción de cliente.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
8.11.4	STOCK DE VEHICULOS COMERCIALES LIGEROS																
8.11.4.1	8.11.4.1 Debe haber un número y variedad mínimos en stock de Vehículos Comerciales Ligeros. Está definido por la normativa específica de la Compañía.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	E
8.11.5	BASE DE DATOS DE CLIENTES																
8.11.5.1	8.11.5.1 El Concesionario y el Taller Autorizado deben disponer de una Base de Datos de Clientes, de acuerdo a la legislación local. Esta Base de Datos puede estar basada en el DMS actual del Concesionario o Taller Autorizado.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	LOC	E
8.12	HERRAMIENTA INFORMÁTICA PARA EL PUESTO ASESOR COMERCIAL																
8.12.1	ACCESO HERRAMIENTA																
8.12.1.1	8.12.1.1 Cada Asesor Comercial y Responsable de Ventas de VN de la instalación debe disponer de clave de acceso a la herramienta informática Nissan Salesman Information Tool (NSmIT).	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	E
8.12.2	FORMACIÓN HERRAMIENTA																
8.12.2.1	8.12.2.1 Todos los Asesores Comerciales y Responsables de Ventas de VN del Concesionario deben superar satisfactoriamente los cursos de formación de la herramienta NSmIT.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	E
8.13	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES																
8.13.1	REPORTE DE DATOS																
8.13.1.1	8.13.1.1 Todas las instalaciones deben reportar los datos de clientes de ventas y posventa necesarios para poder realizar las encuestas de calidad cliente siguiendo los procedimientos y utilizando los formatos establecidos por la Compañía en cada momento.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	LOC	E
8.13.2	ACCESO WEB																
8.13.2.1	8.13.2.1 Todos los Concesionarios y Talleres Autorizados deben disponer de acceso a la Web de calidad cliente: https://www.nissan.customervice.eu/	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	LOC	E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO / ESPECÍFICO		
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO
8.14	PROCESOS EN EL ÁREA DE VENTAS															
8.14.1	ASESORAMIENTO CLIENTES															
8.14.1.1	8.14.1.1 Todo el personal del departamento de ventas del Concesionario, debe atender y asesorar siempre a los clientes siguiendo los Procedimientos descritos en las siguientes etapas del manual de El Estilo Nissan: Prospección, Acogida del Cliente, Asesoramiento, Presentación del Producto, Prueba dinámica, Negociación, Cierre, Entrega del Vehículo y Seguimiento.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC E
8.14.2	DISPONIBILIDAD VEHÍCULOS															
8.14.2.1	8.14.2.1 Todos los vehículos democar del Concesionario deben estar permanentemente disponibles para clientes y en las condiciones de mantenimiento según las pautas específicas indicadas por la Compañía en cada momento.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC E
8.14.3	DOCUMENTACIÓN CLIENTE															
8.14.3.1	8.14.3.1 El Concesionario debe utilizar los documentos incluidos en el manual del Estilo Nissan. Los documentos a entregar al cliente (oferta económica, pedido y factura) deben siempre respetar los formatos establecidos por la Compañía en cada momento.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC E
8.14.4	CARPETA CLIENTE															
8.14.4.1	8.14.4.1 Los Asesores Comerciales deben entregar siempre la oferta económica dentro de la carpeta "Nego pack". Asimismo, en el momento de la firma del pedido, los vendedores deben entregar al cliente el DVD del usuario si está disponible según el modelo.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC E
8.15	PROCESOS EN EL ÁREA DE POSVENTA															
8.15.1	ASESORAMIENTO CLIENTES															
8.15.1.1	8.15.1.1 Todo el personal del departamento de posventa del Concesionario y del Taller Autorizado debe atender y asesorar siempre a los clientes siguiendo los procedimientos descritos en las siguientes etapas del manual del Estilo Nissan: Cita, Acogida del Cliente, Asesoramiento, Asignación de tareas, Diagnóstico, Aprobación de trabajos adicionales, Intervención del vehículo, Control de Calidad, Entrega del Vehículo y Seguimiento.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	LOC E
8.15.2	DOCUMENTACIÓN CLIENTE															
8.15.2.1	8.15.2.1 El Concesionario y el Taller Autorizado deben utilizar los documentos incluidos en el manual de El Estilo Nissan. Los documentos a entregar al cliente (oferta económica, orden de trabajo y factura) deben siempre respetar los formatos establecidos en dicho manual.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	LOC E
8.15.3	CARPETA CLIENTE															
8.15.3.1	8.15.3.1 El Concesionario y el Taller Autorizado deben entregar siempre al cliente la copia correspondiente de la orden de trabajo debidamente cumplimentada y dentro de la carpeta "My check in". Asimismo, la factura debe entregarse siempre dentro de la carpeta "My check out".	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	LOC E
9	MARKETING															
9.1	PRESUPUESTO DE MARKETING															
9.1.1	PRESUPUESTO INVERTIDO SEGÚN FACTURACIÓN															
9.1.1.1	9.1.1.1 Cada año, el Concesionario debe invertir un mínimo de un 1% de su facturación de ventas de Vehículos Nuevos en campañas de marketing aprobadas por la Compañía, de acuerdo con la normativa específica de la misma vigente en cada momento. (Sólo aplicable a la sociedad).	X		M	U	R	PD		X	X	X				X	EU E
10	GESTIÓN EMPRESARIAL															
10.1	STOCKS															
10.1.1	STOCK BÁSICO DE RECAMBIOS															
10.1.1.1	10.1.1.1 La instalación debe disponer permanentemente del stock estratégico de recambios originales definido por la Compañía para lograr la satisfacción del usuario.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU E
10.2	INFORME DE ACTIVIDAD															
10.2.1	COMUNICACIÓN DE CUENTAS															
10.2.1.1	10.2.1.1 Las cuentas relativas a la actividad Nissan deben ser comunicadas anualmente a la Compañía de acuerdo con la normativa específica de la misma vigente en cada momento. (Sólo aplicable a la sociedad).	X		M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA						TIPO DE ACTIVIDAD						GENÉRICO / ESPECÍFICO	
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO		EU/ LOC
10.2.2	GESTIÓN EMPRESARIAL																
10.2.2.1	10.2.2.1 La actividad de Nissan debe ser informada a la Compañía de acuerdo con la normativa específica de la misma vigente en cada momento. (Sólo aplicable a la sociedad).	X		M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
10.2.3	INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN DE POSVENTA																
10.2.3.1	10.2.3.1 La Compañía tiene derecho a solicitar los datos relativos a la actividad de Taller y Recambios, así como de los indicadores de posventa que se definan. El Concesionario o Taller Autorizado debe informar en fichero informático con la frecuencia que la Compañía determine, según la normativa de la misma vigente en cada momento.	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	E
10.2.4	INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN DE VENTAS																
10.2.4.1	10.2.4.1 La Compañía tiene derecho a solicitar los datos relativos a la actividad de ventas, así como de los indicadores de ventas que se definan. El Concesionario debe informar en fichero informático con la frecuencia que la Compañía determine, según la normativa de la misma vigente en cada momento.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
10.3	CERTIFICACIÓN																
10.3.1	NORMA ISO 14001																
10.3.1.1	10.3.1.1 El Concesionario y el Taller Autorizado deben adquirir el compromiso de estar la sociedad certificada por un organismo acreditado en la en la Norma ISO 14001, de acuerdo a lo establecido en el "Manual y Procedimientos de Calidad y Medio Ambiente" emitido por la Compañía y vigente en cada momento. (Sólo aplicable a sociedades en zonas metropolitanas y urbanas). Una nueva sociedad debe estar certificada en dicha norma, como máximo, un año después de su nombramiento como Concesionario o Taller Autorizado.	X		M	U							X	X	X	X	LOC	E
10.3.1.2	10.3.1.2 El Concesionario y el Taller Autorizado deben cumplir con las fichas de seguridad y REACH.	X		M	U	R	PD					X	X	X	X	LOC	E
10.4	COMUNICACIÓN DE POSVENTA																
10.4.1	ACTUALIZACIÓN WEB																
10.4.1.1	10.4.1.1 El taller debe mantener activos y actualizados los Servicios Web de posventa que la Compañía pone a su disposición para comunicar servicios y promociones a Clientes (actualmente Menú de Precios, Cita Previa, etc.).	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	LOC	E
10.5	PROMOCIÓN Y MERCHANDISING																
10.5.1	PRODUCTOS A EXPONER																
10.5.1.1	10.5.1.1 Cada instalación, debe cumplir con la normativa que defina la Compañía en cada momento en relación con la promoción de recambios, accesorios, servicios, etc. Debe mantener expuestos, en cada exposición, vehículos equipados con los accesorios definidos, paneles de accesorios, expositor de llantas y vitrinas de merchandising.	X	X	M	U	R	X	PD	X	X	X	X	X	X	X	LOC	G
10.6	FIDELIZACIÓN DE CLIENTES																
10.6.1	PROGRAMAS OBLIGATORIOS																
10.6.1.1	10.6.1.1 La sociedad debe colaborar en la difusión e implementación de los programas que desde la Compañía se generen para incrementar la Fidelización del Cliente (Garantía Extendida, Contratos de Mantenimiento, Campañas Estacionales, Marketing Predictivo, etc.).	X		M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	LOC	G
10.7	GESTIÓN DE TALLER																
10.7.1	PROCESOS DE REPARACIÓN																
10.7.1.1	10.7.1.1 Se deben llevar a cabo los Procesos Integrados de Reparación, tanto en Recepción como en Taller, descritos en el "Manual de Procesos de Posventa Módulo 1", utilizando las herramientas físicas desarrolladas para tal efecto.	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	LOC	G
11	PROCESO DE CONCESIONARIOS CON BAJO RENDIMIENTO																
11.1	EFICIENCIA DE VENTAS																
11.1.1	PORCENTAJE DE EFICIENCIA DE VENTAS																
11.1.1.1	11.1.1.1 El Concesionario debe obtener un porcentaje mínimo de 70% de Eficiencia de Ventas según resultados del PI de Ventas a R6 (media móvil a 6 meses) vinculado al valor de la media nacional como punto de referencia.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.	CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO / ESPECÍFICO				
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACIÓN DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA		POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
11.2	EFICIENCIA CVS																
11.2.1	PORCENTAJE DE EFICIENCIA DE CVS																
11.2.1.1	11.2.1.1 El Concesionario debe obtener un porcentaje mínimo de 85% de Eficiencia sobre el Índice de Satisfacción de Ventas según resultados del PI de Calidad de Ventas a R6 (media móvil a 6 meses) vinculado al valor de la media nacional como punto de referencia.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	E
11.3	EFICIENCIA CVA																
11.3.1	PORCENTAJE DE EFICIENCIA DE CVA																
11.3.1.1	11.3.1.1 El Concesionario o Taller Autorizado debe obtener un porcentaje mínimo de 85% de Eficiencia sobre el Índice de Satisfacción de Posventa según resultados del PI de Posventa a R6 (media móvil a 6 meses) vinculado al valor de la media nacional como punto de referencia.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	LOC	E

ANEXO I

ESCALADO DE DIMENSIONES MÍNIMAS EN FUNCIÓN DEL OBJETIVO ANUAL TOTAL DE VENTAS DE CADA INSTALACIÓN

	TIPO INSTALACIÓN	<500 VENTAS/ AÑO	500-900 VENTAS/ AÑO	>900 VENTAS/ AÑO
SUPERFICIE VENTAS INCLUIDA ZONA ENTREGA VN (30 m ²)	METRO	190	380	570
	URBANA	220	440	660
	RURAL	190	380	570
	POBLACION DISPERSA	160	320	480
NÚMERO DE VEHÍCULOS EN EXPOSICIÓN (Ud)	METRO	4	10	17
	URBANA	5	12	20
	RURAL	4	10	17
	POBLACION DISPERSA	3	8	14
LONGITUD FACHADA ACRISTALADA (ml)	METRO	9	14	27
	URBANA	9	14	27
	RURAL	9	14	27
	POBLACION DISPERSA	9	14	27

ANEXO II

ESCALADO DE POSVENTA EN FUNCION DEL NÚMERO DE ORDENES DIARIAS DE REPARACIÓN

Un técnico por: 4 Ordenes de Reparación/ día
5 Entradas/ día

Todas las operaciones incluyen (interna, externa, garantía, etc.)

	RECOMENDADO
	OBLIGATORIO

NÚMERO DE ORDENES DE REPARACIÓN NISSAN DIARIAS (HASTA)	A TIEMPO COMPLETO				NÚMERO DE PUESTOS DE TRABAJO (1)	NÚMERO DE ELEVADORES	NÚMERO DE ELEVADORES DEDICADOS (MIN)	TIPO DE ELEVADORES REQUERIDOS			PLAZAS DE PARKING SERVICIO CLIENTE (2)	HERRAMIENTA DIAGNÓSTICO (CONSULT III)	NÚMERO MÍNIMO DE PC, PORTÁTILES O TABLETS ASIGNADOS (CONSULT III + NO INCLUIDO)		NÚMERO VEHÍCULOS CORTESÍA (1,5 VEHÍCULOS X TÉCNICO A TIEMPO COMPLETO)	
	TÉCNICOS	JEFE DE SERVICIO	JEFE DE TALLER	ASESOR DE SERVICIO				COMPROBACIÓN GEOMETRÍA	TIJERAS	4 COLUMNAS (5t min.)			2 COLUMNAS	TÉCNICOS		ASESOR DE SERVICIO
4	1	En esta zona las funciones anteriores deben ser realizadas por un técnico asignado			3 (PD 2)	2 (PD 1)			2 (PD 1)		5 (PD 3)	1	1	1	1	
8	2				3 (PD 2)	2		1	1	5 (PD 3)	1	1	3			
12	3	1	1	1	4	2		1	1	5	1	1	1	1	5	
16	4	1	1	1	5	3		1	1	1	6	1	2	1	6	
20	5	1	1	1	6	4		1	1	1	7	1	2	1	8	
24	6	1	1	2	8	5		1	1	1	8	1	2	2	11	
28	7	1	1	2	9	5		1	2	1	1	9	2	3	2	11
32	8	1	1	2	10	7		1	2	1	1	11	2	3	2	11
36	9	1	1	3	11	8	1	2	1	1	12	2	3	3	11	
40	10	1	1	3	12	9	1	2	1	1	13	2	4	3	11	
44	11	1	1	3	14	9	1	2	1	1	15	3	4	3	11	
48	12	1	1	4	15	9	1	3	1	1	16	3	4	4	11	
52	13	1	1	4	16	10	1	3	1	1	17	3	5	4	11	
56	14	1	1	4	17	10	1	3	1	1	19	3	5	4	11	
60	15	1	1	5	18	11	1	3	2	1	20	3	5	5	11	
64	16	1	1	5	20	11	1	4	2	1	21	3	6	5	11	
68	17	1	1	5	21	12	1	4	2	1	23	3	6	5	11	
72	18	1	1	6	22	12	1	4	2	1	24	3	6	6	11	
76	19	1	1	6	23	13	1	4	2	1	25	3	7	6	11	
80	20	1	1	6	24	13	1	4	2	1	27	3	7	6	11	
84	21	1	1	7	26	14	1	4	2	1	28	3	7	7	11	
>84	+1 cada 4 OR	1	1	+1 cada 3 Técnicos	+1 cada 4 OR	+1 cada 8 OR	1	+1 cada 20 OR	+1 cada 60 OR	1	+1 cada 2 OR	+1 cada 28 OR	+1 cada 3 Técnicos	+1 cada Asesor	1,5 Veh. por Técnico	

Las siguientes zonas no son consideradas como puestos de trabajo:
Puestos de diagnóstico y puestos comunes específicos de inspección (Pre - ITV, dinamómetros, comprobador de frenos) y puesto de lavado.

Dimensiones mínimas puestos de trabajo (excluyendo las zonas de paso):
- 24m² (4x6m)
- El espacio mínimo entre elevadores deberá ser de 80cm

El taller deberá estar correctamente iluminado (500 lux a 1,50m de alto).

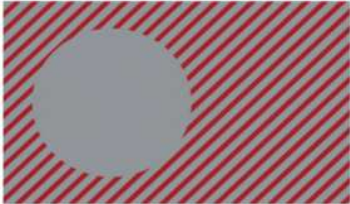








La altura del taller deberá alcanzar los 4,20m en cada puesto de trabajo con elevador.

- (1) En PD siempre es un Puesto de Trabajo menos.
- (2) En PD siempre es una Plaza de Parking de Clientes menos.

ANEXO III
MATRIZ DE CALIFICACIÓN POR INSTALACIÓN

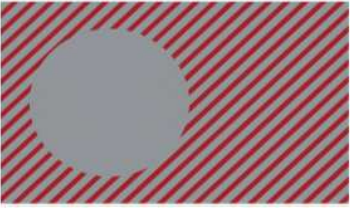






Matriz de Calificación por Instalación					
NÚMERO DE TÉCNICOS POR INSTALACIÓN	NIVEL 1	NIVEL 2	Técnico Superior	EV NIVEL 1	EV NIVEL 2 (=Concesiones con reparación de baterías)
	CALIFICADO	CALIFICADO	CALIFICADO	CALIFICADO	CALIFICADO
1	0	0	1	0	1
2	1	0	1	1	1
3	1	1	1	1	1
4	1	1	2	1	2
5	2	1	2	1	2
6	2	2	2	1	2
7	3	2	2	2	2
8	4	2	2	2	2
9	4	3	2	2	2
10	4	3	3	2	2
>10	+1 cada “+5 técnicos”	+1 cada “+5 técnicos”	+1 cada “+5 técnicos”	+1 cada “+5 técnicos”	+1 cada “+5 técnicos”

**ANEXO IV
NIVEL #1 CERTIFICADO EN VEHÍCULOS COMERCIALES**

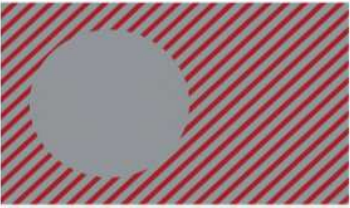









EXTERIOR	OBLIGATORIO	Acabado de suelo	
		1 Tótem LCV	
		Señalización en puerta de acceso	<p>VEHÍCULOS NUEVOS NISSAN COLLECTION VEHÍCULOS COMERCIALES NISSAN EMPRESAS TALLER RECAMBIOS</p> 
	OPCIONAL	3 banderas LCV	
INTERIOR*	OBLIGATORIO	Acabado de Pared	
		Pallet rojo de contextualización	 
		Señalización en puerta de acceso	<p>VEHÍCULOS NUEVOS NISSAN COLLECTION VEHÍCULOS COMERCIALES NISSAN EMPRESAS TALLER RECAMBIOS</p> 
	OPCIONAL	3 banderas LCV	

*Solo para aquellas instalaciones que no puedan cumplir con exposición exterior de LCV

ANEXO IV
NIVEL #2 ESPECIALISTA EN VEHÍCULOS COMERCIALES

EXTERIOR	OBLIGATORIO	Acabado de suelo	
		1 Tótem LCV	
		Señalización en puerta de acceso	<p>VEHÍCULOS NUEVOS NISSAN COLLECTION VEHÍCULOS COMERCIALES NISSAN EMPRESAS TALLER RECAMBIOS</p> 
		Pallet rojo de contextualización 	
		3 banderas LCV	
INTERIOR	OBLIGATORIO	Sala de reuniones privada para clientes con mobiliario y acabados acordes a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail	
		Vinilos de LCV acordes a las directrices de la Compañía	<ul style="list-style-type: none"> - Vinilo LCV en pared - Vinilo LCV en cristalería - Vinilo Promesa Cliente

**ANEXO IV
NIVEL #3 EXCLUSIVO EN VEHÍCULOS COMERCIALES**

EXTERIOR	OBLIGATORIO	Acabado de suelo	
		1 Tótem LCV	
		Señalización en puerta de acceso	<p>VEHÍCULOS NUEVOS NISSAN COLLECTION VEHÍCULOS COMERCIALES NISSAN EMPRESAS TALLER RECAMBIOS</p> 
		Pallet rojo de contextualización	 
		3 banderas LCV	
INTERIOR	OBLIGATORIO	Showroom exclusivo LCV (mín. 4 vehículos)	
		Sala de reuniones privada para clientes con mobiliario y acabados acordes a las directrices de Identidad Visual Nissan Retail	
		Mesa de trabajo o mesa alta.	 
		Vinilos de LCV acordes a las directrices de la Compañía	<ul style="list-style-type: none"> - Vinilo LCV en pared - Vinilo LCV en cristalera - Vinilo Promesa Cliente

ANEXO V

ENTREGA NOCTURNA

Al objeto de poder materializar la entrega nocturna, cada instalación debe habilitar una zona cerrada de entrega nocturna de fácil acceso para el medio de transporte actual, cuya llave deberá ser entregada al transportista, o bien facilitar el acceso mediante vigilante de seguridad.

Dimensiones Mínimas: Se han establecido unas dimensiones mínimas, que aseguren la entrega de materiales sin problemas de espacio, siendo las siguientes:

- Puerta exterior de la zona de entrega:
Alto: 2m
Ancho: 2,3m
- El espacio interior útil, variará dependiendo del volumen anual de compras según tabla adjunta.

ENTREGA NOCTURNA	
VOLUMEN ANUAL DE COMPRA	SUPERFICIE MÍN. (m ²)
< 1,5 Millones €	12
>=1,5 Millones €; < 3 Millones €	14
>= 3 Millones €; < 4 Millones €	18
>= 4 Millones €; < 5 Millones €	22
>= 5 Millones €; < 6 Millones €	26
>= 6 Millones €; < 7 Millones €	30
>= 7 Millones €	34