



Estándares de Selección de la Actividad de Posventa de Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros

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 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 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 a los Talleres d 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 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 Posventa en función del número de Ordenes Diarias de Reparación.

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

El Anexo III 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. 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

AMBITO: 4. DISTRIBUCION INTERNA

- 4.1. Señalización Interior
- 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

- 6.3. Posventa
- 6.4. General

AMBITO: 7. FORMACIÓN

- 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
- 8.9. Taller de Carrocería
- 8.10. Logística de Distribución de Recambios
- 8.11. Atención al Cliente
- 8.13. Encuestas de Satisfacción de Clientes
- 8.15. Procesos en el Área de Posventa

ÍNDICE

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 TALLERES AUTORIZADOS CON BAJO RENDIMIENTO (FD&EP)

- 11.3. Eficiencia CVA

ANEXOS

- I Escalado Posventa
- II Matriz de Calificación
- III 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		EU/ LOC
1	CORPORATIVO Y FINANCIERO																
1.1	CANDIDATURA																
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	PD				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 Taller Autorizado debe 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																
2.2.1.2	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	PD				X	X	X	X	EU	G
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
2.2.1.9	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	PD				X	X	X	X	EU	G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD				MÍNIMO	EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO	
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA				POSVENTA - SOLUS SITE
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		EU 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
2.3.2	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
2.3.2.16	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
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
2.3.2.20	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	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

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
2.3.2.22	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	PD				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
2.4	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
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, el 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
2.5	COMUNICACIÓN																
2.5.1	SITIO WEB DEL Taller Autorizado																
2.5.1.1	2.5.1.1 Si existe un sitio Web del 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 debe 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 TALLER																
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
3.1.3	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	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

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
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	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	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	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	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	PD			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	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
4	DISTRIBUCIÓN INTERNA															
4.1	SEÑALIZACIÓN INTERIOR															
4.1.1	SEÑALIZACIÓN DIRECCIONAL INTERIOR															
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	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
4.1.3	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 taller debe ser acorde a las directrices NRE.	X	X	M	U	R			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
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	M	U	R	PD	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	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	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	PD				X		X	X	EU	G
4.4.2	ZONA DE ESPERA PARA CLIENTES DE POSVENTA																
4.4.2.1	4.4.2.1 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 lámpara 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.			M	U	R	PD						X		X	EU	G
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	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	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	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	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	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	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	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 I	X	X	M	U	R	PD	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 I	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 I	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 tal como se describe en el apéndice.	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 I	X	X	M	U	R	PD	PD			X	X	X	X	EU	G
4.5.6.2	4.5.6.2 El número mínimo de elevadores es 2. Ver Anexo I	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 I	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	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	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	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	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	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	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	E
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	PD			X	X	X	X	EU	G
4.6.2	ZONA DE ALMACENAMIENTO LIMPIA E ILUMINADA															
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	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
4.6.2.2	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	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	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	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 III.	X	X	M	U	R	PD	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 POR INSTALACIÓN																
5.1.1.1	5.1.1.1 El Taller Autorizado 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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	PD				X	X	X	X	EU	E
5.1.2	DOCUMENTACION 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	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
5.1.3	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	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	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	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 NISSAN.	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	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 Taller Autorizado, 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	X	EU	E
5.3.2	PORTAL B2B																
5.3.2.1	5.3.2.1 Toda 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	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	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	PD				X	X	X	X	EU	E
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 tablets se basará en el número de Asesores de Servicio con dedicación completa. La impresora podrá compartirse. Ver Anexo I	X	X	M	U	R	PD	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
5.3.8	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	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	PD				X	X	X	X	EU	E
5.3.10	ADSL + CONEXIÓN WIFI																
5.3.10.1	5.3.10.1 El Taller Autorizado deberá disponer de acceso a Internet de alta velocidad (ADSL). Si el taller utiliza ADSL, deberá tener una capacidad mínima de 15Mbps. Si el taller 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	X	EU	G
5.3.10.2	5.3.10.2 El Taller Autorizado 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 taller 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	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	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	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	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	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	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 taller deberá subcontratar el servicio.	X	X	M	U	R	PD	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	X	LOC	G
6	PERSONAL Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO																
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 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 I.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD				MÍNIMO	EU/ LOC	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	
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 Taller Autorizado. Ver Anexo II.	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, entrega, etc. El nivel y el número se basarán en el nivel de la Matriz de Calificación por Taller Autorizado.	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 I	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 I.	X	X	M	U	R	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 I.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E	
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	X	EU	E	
6.4.1.2	6.4.1.2 Cada Taller Autorizado 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	X	LOC	E	
7	FORMACIÓN																	
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	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	PD					X	X	X	X	EU	E
7.2.2.2	7.2.2.2 Cada 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	PD					X	X	X	X	EU	E
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	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
7.2.4	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	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	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 II.	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	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 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
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 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

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
7.3.5	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 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 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 Taller Autorizado 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 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
8.6	CALIDAD DEL 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

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
8.6.1.4	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	PD				X	X	X	X	EU	E
8.8.1.2	8.8.1.2 El Taller Autorizado debe proponer otros medios de transporte al cliente (taxi, autobús, etc.).	X	X	M	U	R	PD	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 el 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 Taller Autorizado 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
8.9.1.5	8.9.1.5 El Taller Autorizado 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 Talleres Autorizados 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

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
8.10	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																
8.11.2	PROCESOS DE POSVENTA DEL ESTILO NISSAN (NSSW)																
8.11.2.1	8.11.2.1 El Taller Autorizado 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 Taller Autorizado 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
8.11.5	BASE DE DATOS DE CLIENTES																
8.11.5.1	8.11.5.1 El Taller Autorizado debe 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		X	X	X	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 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
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 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 Taller Autorizado debe 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 Taller Autorizado debe 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
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	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	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	X	M	U	R	PD	PD	X	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 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	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 Taller Autorizado debe 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 Taller Autorizado debe 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 Autorizado 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 DE POSVENTA																	
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	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	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 TALLERES AUTORIZADOS CON BAJO RENDIMIENTO (FD&EP)																	
11.3	EFICIENCIA CVA																	
11.3.1	PORCENTAJE DE EFICIENCIA DE CVA																	
11.3.1.1	11.3.1.1 El 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	PD				X	X	X	X	LOC	E	

ANEXO I

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 mín.)			2 COLUMNAS	TÉCNICOS	
4	1	En esta zona las funciones anteriores deben ser realizadas			3 (PD 2)	2 (PD 1)			2 (PD 1)		5 (PD 3)	1	1	1	1
8	2				3 (PD 2)	2			5 (PD 3)	1	1	3			
12	3	1	por un técnico asignado	1	4	2		1	1	5	1	1	1	1	5
16	4	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	1	1	9	2	3	2	11
32	8	1	1	2	10	7	1	1	1	11	2	3	2	11	
36	9	1	1	3	11	8	1	1	1	12	2	3	3	11	
40	10	1	1	3	12	9	1	1	1	13	2	4	3	11	
44	11	1	1	3	14	9	1	1	1	15	3	4	3	11	
48	12	1	1	4	15	9	1	1	1	16	3	4	4	11	
52	13	1	1	4	16	10	1	1	1	17	3	5	4	11	
56	14	1	1	4	17	10	1	1	1	19	3	5	4	11	
60	15	1	1	5	18	11	1	1	1	20	3	5	5	11	
64	16	1	1	5	20	11	1	1	1	21	3	6	5	11	
68	17	1	1	5	21	12	1	1	1	23	3	6	5	11	
72	18	1	1	6	22	12	1	1	1	24	3	6	6	11	
76	19	1	1	6	23	13	1	1	1	25	3	7	6	11	
80	20	1	1	6	24	13	1	1	1	27	3	7	6	11	
84	21	1	1	7	26	14	1	1	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 II
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 III

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