



## **Estándares de Selección de la Actividad de Posventa de Vehículos Industriales**

**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 la actividad de posventa de los PRODUCTOS NISSAN, (Vehículos Industriales), 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.

Los presentes Estándares de Selección son de aplicación tanto a los Concesionarios integrados en la Red Autorizada de Vehículos Industriales, como a los Talleres Autorizados integrados en la Red Autorizada de Vehículos Industriales 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.
- Área 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 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.

El Anexo IV detalla el horario laboral de taller y los plazos de servicio para mantenimiento y reparación.

# ÍNDICE

## **AMBITO: 1. CORPORATIVO Y FINANCIERO**

- 1.1. Candidatura
- 1.2. Forma jurídica y cuentas
- 1.3. Capacidad financiera

## **AMBITO: 2. IDENTIDAD CORPORATIVA**

- 2.1. Instalaciones exteriores y señalización
- 2.2. Instalaciones interiores y señalización
- 2.3. Vestuario del personal
- 2.4. Comunicación

## **AMBITO: 3. ALEDAÑOS EXTERIORES**

- 3.1. Zona de Aparcamiento

## **AMBITO: 4. DISTRIBUCIÓN INTERNA**

- 4.2. Zona de clientes de Posventa
- 4.3. Organización del taller
- 4.4. Otra distribución interna
- 4.5. Organización del almacén de Recambios

## **AMBITO: 5. EQUIPAMIENTO Y UTILLAJE**

- 5.1. Equipamiento y utillaje de taller
- 5.2. Capacidad informática
- 5.3. Otros equipos y herramientas

## **AMBITO: 6. PERSONAL Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO**

- 6.2. Posventa
- 6.3. General

## **AMBITO: 7. FORMACIÓN**

- 7.2. Posventa
- 7.3. General

## **AMBITO: 8. SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

- 8.1. Horas de Apertura
- 8.2. Número de Teléfono
- 8.3. Calidad de taller
- 8.4. Alternativa de Transporte
- 8.5. Taller de Carrocería
- 8.6. Logística de Distribución de Recambios

## **AMBITO: 9. MARKETING**

- 9.2. Otras actividades de Marketing

## **AMBITO: 10. GESTION EMPRESARIAL**

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

## ÍNDICE

### **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
- IV Servicio al cliente

**VEHÍCULOS INDUSTRIALES - CRITERIOS DE SELECCIÓN MÍNIMOS PANEUROPEOS**

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO/ ESPECÍFICO			
		CONCESION	SUCURSAL	METRO	URBANO	RURAL	POBLACIÓN DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
<b>1</b>	<b>CORPORATIVO Y FINANCIERO</b>																
<b>1.1</b>	<b>CANDIDATURA</b>																
<b>1.1.2</b>	<b>CANDIDATURA POSVENTA</b>																
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, Concesionario o 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
<b>1.2</b>	<b>FORMA JURÍDICA Y CUENTAS</b>																
<b>1.2.1</b>	<b>CERTIFICACIÓN DE CUENTAS</b>																
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
<b>1.2.2</b>	<b>CUENTA SEPARADA</b>																
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. (Sólo aplicable a la sociedad).	X	X	M	U	R	PD	PD	X		X	X		X	X	EU	E
<b>1.2.3</b>	<b>FORMA JURÍDICA</b>																
1.2.3.1	1.2.3.1 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	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	LOC	G
<b>1.3</b>	<b>CAPACIDAD FINANCIERA</b>																
<b>1.3.1</b>	<b>CRITERIOS FINANCIEROS</b>																
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
<b>2</b>	<b>IDENTIDAD CORPORATIVA</b>																
<b>2.3</b>	<b>VESTUARIO DEL PERSONAL</b>																
<b>2.3.1</b>	<b>VESTUARIO DEL PERSONAL DE TALLER</b>																
2.3.1.1	2.3.1.1 Si el taller está dedicado a Nissan, el personal del mismo debe vestir ropa de acuerdo con las directrices de la Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R		PD				X	X		X	EU	G
2.3.1.2	2.3.1.2 Si la instalación es multimarca y el taller es compartido con otra marca, el personal del mismo encargado de la reparación de Vehículos Nissan debe vestir ropa de la marca Nissan, neutra o identificada con todas las marcas. En cualquier caso, todo el personal del taller que repare Vehículos Industriales Nissan en una determinada instalación debe vestir ropa del mismo tipo.	X	X	M	U	R		PD				X		X	X	EU	G
<b>2.3.2</b>	<b>VESTUARIO DEL PERSONAL DE POSVENTA</b>																
2.3.2.1	2.3.2.1 Todo el personal de posventa en contacto con clientes Nissan, debe llevar ropa acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail y estar identificado mediante una placa identificativa de Nissan.	X	X	M	U	R		PD				X	X		X	EU	G
2.3.2.2	2.3.2.2 Si la instalación es multimarca el personal de posventa en contacto con clientes Nissan debe vestir ropa de la marca Nissan, neutra o identificada con todas las marcas. En cualquier caso, todo el personal del taller que repare Vehículos Nissan en una determinada instalación debe vestir ropa del mismo tipo y, al menos, identificarse mediante una insignia acorde con las directrices de la Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R		PD				X		X	X	EU	G
<b>2.4</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>																
<b>2.4.1</b>	<b>SITIO WEB DEL CONCESIONARIO</b>																
2.4.1.1	2.4.1.1 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
<b>2.4.2</b>	<b>COMUNICACIÓN Y DOCUMENTOS</b>																
2.4.2.1	2.4.2.1 Toda comunicación 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

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO/ ESPECÍFICO				
		CONCESION	SUCURSAL	METRO	URBANO	RURAL	POBLACIÓN DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC	
<b>3</b>	<b>ALEDAÑOS EXTERIORES</b>																	
<b>3.1</b>	<b>ZONA DE APARCAMIENTO</b>																	
<b>3.1.1</b>	<b>DIMENSIÓN DE LA PLAZA DE APARCAMIENTO (m<sup>2</sup>)</b>																	
3.1.1.2	3.1.1.2 Cada plaza de parking obligatoria para clientes de posventa debe tener una superficie de, al menos, 28m <sup>2</sup> (4x7m).	X	X	M	U	R		PD					X	X	X	X	EU	G
<b>3.1.3</b>	<b>NÚMERO DE PLAZAS PARA CLIENTES DE POSVENTA</b>																	
3.1.3.1	3.1.3.1 Debe existir un mínimo de 3 plazas de parking dedicadas a clientes de posventa, acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. Estas plazas pueden estar compartidas con otras actividades Nissan.	X	X	M	U	R		PD					X	X	X	X	EU	G
<b>3.1.4</b>	<b>INSTALACIONES DE CARGA</b>																	
3.1.4.1	3.1.4.1 Debe haber, como mínimo, un punto de carga de Vehículo Eléctrico accesible para los clientes en la zona de aparcamiento. El cargador debe estar conectado y operativo. El cargador podrá ser compartido con otras actividades Nissan.	X	X	M	U	R				X	X	X	X	X	X	X	EU	G
3.1.4.2	3.1.4.2 Si existe, cada plaza de aparcamiento para carga de Vehículos Eléctricos debe estar identificada según las directrices de Identidad Visual Nissan Retail.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
<b>4</b>	<b>DISTRIBUCIÓN INTERNA</b>																	
<b>4.2</b>	<b>ZONA DE CLIENTES DE POSVENTA</b>																	
<b>4.2.1</b>	<b>ZONA NISSAN DE POSVENTA</b>																	
4.2.1.1	4.2.1.1 Debe existir una zona de espera de clientes acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. El set de mesas puede ser sustituido por un set bajo acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. La zona de espera de clientes puede estar compartida con otras actividades Nissan.	X	X	M	U	R		PD					X	X		X	EU	G
4.2.1.2	4.2.1.2 Si la zona de espera de clientes se comparte con otra marca, debe existir una zona de espera de clientes acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail, o ser neutra, sin hacer mención a otras marcas. Debe incluir al menos una mesa y tres sillas y una pantalla acorde con las directrices de Identidad Visual Nissan Retail. La zona de espera de clientes puede estar compartida con otras actividades Nissan.	X	X	M	U	R		PD					X		X	X	EU	G
4.2.1.3	4.2.1.3 La zona dedicada a clientes de posventa debe estar situada en un edificio permanente y cubierto.	X	X	M	U	R		PD					X	X	X	X	EU	G
4.2.1.4	4.2.1.4 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 <sup>2</sup> y con el suelo totalmente revestido de moqueta vinílica, con un Módulo de Re-Fuel con una nevera y una maquina 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								X	X		X	LOC	G
<b>4.3</b>	<b>ORGANIZACIÓN DEL TALLER</b>																	
<b>4.3.1</b>	<b>ALTURA DE LA ENTRADA (m)</b>																	
4.3.1.1	4.3.1.1 La altura de la entrada de taller debe ser igual o superior a 4m, 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
<b>4.3.2</b>	<b>ANCHURA DE LA ENTRADA (m)</b>																	
4.3.2.1	4.3.2.1 La anchura 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
<b>4.3.3</b>	<b>ALTURA DEL TALLER (m)</b>																	
4.3.3.1	4.3.3.1 La altura del taller debe ser de 6m en cada puesto de trabajo con elevador y 4.5m en el resto de puestos, si la legislación local lo permite. 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
<b>4.3.4</b>	<b>NÚMERO DE PUESTOS DE TRABAJO</b>																	
4.3.4.1	4.3.4.1 El número mínimo de puestos de trabajo es 3, uno de ellos con elevador. El número adicional de puestos de trabajo está basado en el número de técnicos formados en Vehículos Industriales, según el escalado del Anexo I.	X	X	M	U	R		PD					X	X	X	X	EU	G

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD						GENÉRICO / ESPECÍFICO		
		CONCESION	SUCURSAL	METRO	URBANO	RURAL	POBLACIÓN DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA - MULTIMARCA		MÍNIMO	EU/ LOC
<b>4.3.5</b>	<b>NÚMERO DE ELEVADORES</b>																
4.3.5.1	4.3.5.1 El número mínimo de elevadores (incluido el elevador de Vehículos Eléctricos) debe cumplir los requisitos del Anexo. El número adicional de elevadores debe basarse en el número de órdenes de reparación de Vehículos Industriales según el escalado del Anexo I.	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	G
<b>4.3.6</b>	<b>ELEVADOR CON VERIFICADOR DE GEOMETRÍA</b>																
4.3.6.1	4.3.6.1 Debe existir, como mínimo, 1 elevador con verificador de geometría. Ver Anexo I	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	G
<b>4.3.7</b>	<b>DIMENSIONES DEL PUESTO DE TRABAJO (m<sup>2</sup>)</b>																
4.3.7.1	4.3.7.1 Las dimensiones de los puestos de trabajo obligatorios deben ser, como mínimo, de 32m <sup>2</sup> (4x8m) excluyendo las zonas de paso para camiones. Para Furgonetas, los puestos de trabajo deben ser, como mínimo, de 24m <sup>2</sup> (4x6m). El espacio mínimo entre elevadores debe ser de 80cm.	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	G
<b>4.4</b>	<b>OTRA DISTRIBUCIÓN INTERNA</b>																
<b>4.4.1</b>	<b>PUESTOS DE TRABAJO PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS</b>																
4.4.1.1	4.4.1.1 Debe existir, como mínimo, un puesto de trabajo 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
4.4.1.2	4.4.1.2 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
<b>4.4.2</b>	<b>INSTALACIONES DE CARGA DE VE</b>																
4.4.2.1	4.4.2.1 Debe haber, como mínimo, un cargador situado en la zona de posventa. Este cargador deber estar conectado y operativo.	X	X	M	U	R						X	X	X	X	EU	G
<b>4.4.3</b>	<b>ASEOS DE CLIENTES</b>																
4.4.3.1	4.4.3.1 Deben existir aseos para clientes en un edificio permanente. Deben ser accesibles desde el área de clientes, sin atravesar áreas de no clientes. Los aseos deben estar limpios y ordenados permanentemente. Pueden ser compartidos por otras actividades de Nissan.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
<b>4.5</b>	<b>ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN DE RECAMBIOS</b>																
<b>4.5.1</b>	<b>MOSTRADOR DE RECAMBIOS NISSAN</b>																
4.5.1.1	4.5.1.1 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	LOC	G
<b>4.5.2</b>	<b>ZONA DE ALMACENAMIENTO</b>																
4.5.2.1	4.5.2.1 La zona de almacén de recambios debe mantenerse permanentemente limpia y ordenada. (Por ejemplo, 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	LOC	G
4.5.2.2	4.5.2.2 La zona de almacén de recambios debe estar correctamente iluminada (300 lux a 1.50 m altura).	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	LOC	G
4.5.2.3	4.5.2.3 Debe existir una metodología claramente identificable para ordenar el almacén de recambios (por marca, por número de referencia o por tipo de producto) de acuerdo con las directrices de la Compañía. Las actividades de almacén en relación con los Procesos Integrados de Reparación deben 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	LOC	E
<b>4.5.3</b>	<b>ACCESO PARA ENTREGA DE RECAMBIOS</b>																
4.5.3.1	4.5.3.1 La zona de descarga de los camiones de reparto de recambios deberá 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, organizando el acceso al transportista de recambios designado por la Compañía (Ver Anexo III).	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	LOC	G



NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD								
		CONCESION	SUCURSAL	METRO	URBANO	RURAL	POBLACIÓN DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO
<b>5</b>	<b>EQUIPAMIENTO Y UTILITAJE</b>																
<b>5.1</b>	<b>EQUIPAMIENTO Y UTILITAJE DE TALLER</b>																
<b>5.1.1</b>	<b>EQUIPAMIENTO Y UTILITAJE ESPECÍFICO NISSAN OBLIGATORIO</b>																
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 que se describen en el "Manual de Utilitaje, Material e Información Técnica de Taller" de la Compañía, y al menos, de un ordenador personal para búsquedas electrónicas, conectado a internet de alta velocidad junto al puesto de trabajo. Este equipo debe tener al menos 2 GB de RAM y un procesador de mínimo de 2 GHz.	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	E
<b>5.1.2</b>	<b>DOCUMENTACIÓN TÉCNICA</b>																
5.1.2.1	5.1.2.1 El taller de cada instalación debe disponer de la documentación técnica completa para todos los Vehículos Nissan, bajo formato electrónico o en papel que comprenderá los Manuales del Taller, los baremos de tiempo de mano de obra de reparación y mantenimiento, los catálogos Fast y Niscat de recambios originales y la tarifa recomendada. Los Manuales Electrónicos de Servicio Nissan contienen los procedimientos de diagnóstico y reparación, esquemas eléctricos y los manuales electrónicos de reparación de carrocerías. El taller debe disponer de una suscripción permanente para acceder a todas las aplicaciones de información técnica a través del Nissan Europe B2B Portal.	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	E
<b>5.1.3</b>	<b>HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO</b>																
5.1.3.1	5.1.3.1 El taller debe disponer de la última versión de la herramienta de diagnóstico Nissan Consult III Plus y software específico para motores CUMMINS (INSITE), capaz de diagnosticar todas las averías/problemas para los Vehículos Industriales Nissan comercializados actualmente en la Unión Europea, así como para la reprogramación de los ordenadores de a bordo. El taller debe tener acceso a una herramienta de diagnóstico capaz de diagnosticar todas las averías/problemas para los Vehículos Industriales Nissan comercializados en la Unión Europea en los últimos 10 años. Todas las instalaciones deben disponer, como mínimo, de una herramienta de diagnóstico (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
<b>5.2</b>	<b>CAPACIDAD INFORMÁTICA</b>																
<b>5.2.1</b>	<b>DMS</b>																
5.2.1.1	5.2.1.1 La instalación debe estar equipada con un Sistema de Gestión de Taller Autorizado Dealer Management System (DMS) compatible con los requisitos de la Compañía.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
<b>5.2.2</b>	<b>PORTAL B2B</b>																
5.2.2.1	5.2.2.1 El Concesionario 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	X	EU	E
<b>5.2.4</b>	<b>NÚMERO DE ORDENADORES DEDICADOS A TALLER</b>																
5.2.4.1	5.2.4.1 El número mínimo de ordenadores dedicados a actividades de taller que incluyen aplicación DMS, acceso al portal B2B e impresora será de 1 para el taller + 1 por cada asesor de servicio. La impresora puede ser compartida.	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	E
5.2.4.2	5.2.4.2 La instalación debe disponer de la Revisión del Estado Funcional del Vehículo en formato electrónico o en papel, o debe estar equipado con el sistema eVision.	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	E
<b>5.2.5</b>	<b>NÚMERO DE ORDENADORES DEDICADOS A ALMACÉN DE RECAMBIOS</b>																
5.2.5.1	5.2.5.1 Debe como mínimo de 2 ordenadores portátiles o tablets específicos para las actividades relacionadas con el almacén de recambios, que incluirá la aplicación DMS, acceso al portal B2B y una impresora (1 para el mostrador de recambios + 1 para administración). La impresora puede ser compartida.	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	E
<b>5.2.6</b>	<b>SISTEMA DE PEDIDOS DE RECAMBIOS NISSAN</b>																
5.2.6.1	5.2.6.1 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
5.2.6.2	5.2.6.2 La instalación debe estar equipada con un sistema de gestión del stock de recambios (WMS).	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD						GENÉRICO/ ESPECÍFICO			
		CONCESION	SUCURSAL	METRO	URBANO	RURAL	POBLACIÓN DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA - MULTIMARCA		MÍNIMO	EU/ LOC	
<b>5.2.7</b>	<b>INTERNET CONEXIÓN ADSL</b>																	
5.2.7.1	La instalación debe tener acceso a Internet de alta velocidad (ADSL). Si la instalación usa ADSL, debe disponer de una capacidad mínima de 15 Mbps. Si usa una conexión de Internet específica, con dirección IP pública, debe disponer de una capacidad mínima de 4 Mbps.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
5.2.7.2	5.2.7.2 El Taller Autorizado debe disponer de 2 SSIDs diferentes: 1) Dedicada a actividades de negocio Nissan, aplicando el protocolo WPA2 Enterprise (requerimiento de usuario/contraseña). El Taller Autorizado debe usar un "Manager device" para controlar la conexión WiFi, con el fin de priorizar el ancho de banda para actividades de negocio Nissan. 2) Disponible para clientes, sin requerir usuario/contraseña.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
5.2.7.3	5.2.7.3 El logo WiFi, debe ser acorde con las directrices de la Identidad Visual Nissan Retail y debe ser claramente visible por los clientes en la zona de espera. 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	X	LOC	G
5.2.7.4	5.2.7.4 La instalación debe disponer de WiFi en el Taller.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	LOC	G	
<b>5.2.8</b>	<b>EQUIPAMIENTO PARA FORMACIÓN EN AULA VIRTUAL</b>																	
5.2.8.1	5.2.8.1 La instalación debe disponer de todo el equipamiento necesario para impartir formación en aula virtual, que incluirá: un ordenador específico, un micrófono y unos auriculares.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
<b>5.3</b>	<b>OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS</b>																	
<b>5.3.1</b>	<b>DATÁFONO</b>																	
5.3.1.1	5.3.1.1 La instalación debe disponer de un datáfono para tarjetas de débito/crédito.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
<b>6</b>	<b>PERSONAL Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO</b>																	
<b>6.2</b>	<b>POSVENTA</b>																	
<b>6.2.1</b>	<b>TÉCNICOS</b>																	
6.2.1.1	6.2.1.1 Debe existir un número mínimo de Técnicos con dedicación completa de acuerdo al número de órdenes de reparación diarias de Vehículos Comerciales (Ver Anexo II). Esta función puede ser compartida con otras responsabilidades. El número de Técnicos Superiores y Técnicos formados se definirán de acuerdo a la matriz de habilidades (Ver Anexo III) y es función del total de trabajadores del taller. Por defecto, no hay currículum pan-europeo de Vehículos Comerciales y se aplica el plan de estudios Técnicos de PC. Si existe currículum Técnico específico local de Vehículos Comerciales, se aplicará sólo para el país en cuestión. Al menos, un Técnico/Técnico superior por instalación deberá ser formado para cada nuevo lanzamiento Vehículos Comerciales en su mercado.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E	
<b>6.2.2</b>	<b>OTRO PERSONAL DE POSVENTA</b>																	
6.2.2.1	6.2.2.1 Debe existir, como mínimo, un Director de Posventa, un Responsable de Servicio y un Asesor de Servicio. Estas funciones pueden ser compartidas con otras actividades de taller.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E	
6.2.2.2	6.2.2.2 Debe haber al menos un Asesor de Servicio designado responsable de atención al cliente y asignación de trabajos.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E	
<b>6.2.3</b>	<b>PERSONAL DE RECAMBIOS</b>																	
6.2.3.1	6.2.3.1 Debe haber, como mínimo, un Responsable de Recambios, 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	
<b>6.3</b>	<b>GENERAL</b>																	
<b>6.3.1</b>	<b>RESPONSABLE DE LA INSTALACIÓN</b>																	
6.3.1.1	6.3.1.1 Debe haber una persona operativa 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	X	EU	E
<b>6.3.2</b>	<b>OTRO PERSONAL Y DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO</b>																	
6.3.2.1	6.3.2.1 Como mínimo, 1 empleado de ventas y un 1 empleado de posventa deben poseer permiso de conducción de Vehículos Industriales.	X		M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	X	EU	E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD								
		CONCESION	SUCURSAL	METRO	URBANO	RURAL	POBLACIÓN DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO
<b>7</b>	<b>FORMACIÓN</b>																
<b>7.2</b>	<b>POSVENTA</b>																
<b>7.2.1</b>	<b>FORMACIÓN DE PRODUCTO</b>																
7.2.1.1	7.2.1.1 Cada instalación debe disponer, como mínimo, de un Técnico, un Asesor de Servicio y un Recepcionista/Responsable de Recambios que hayan completado con éxito toda la formación ofrecida para nuevos modelos lanzados al mercado. Asimismo es de obligado cumplimiento la asistencia a los cursos de reciclaje-refuerzo anuales sobre los productos comercializados por la Compañía.	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	E
<b>7.2.2</b>	<b>CERTIFICACIÓN DE SERVICIO TÉCNICO DE VE</b>																
7.2.2.1	7.2.2.1 La instalación debe disponer de un técnico (s) de nivel 1 para vehículos eléctricos con dedicación a tiempo completo. El número de técnicos dependerá de la matriz de calificación. Ver Anexo II.	X	X	M	U	R						X	X	X	X	EU	E
7.2.2.2	7.2.2.2 El Técnico(s) de Nivel 1 debe(n) haber completado con éxito (80% índice de aprobación) todos los e-learning de Vehículo Eléctrico y debe(n) haber completado con éxito todas las formaciones técnicas de producto de EV.	X	X	M	U	R						X	X	X	X	EU	E
7.2.2.3	7.2.2.3 Al menos 1 Asesor de Servicio de Vehículos Eléctricos deberá haber completado con éxito la formación a distancia y haber aprobado el examen.	X	X	M	U	R						X	X	X	X	EU	E
7.2.2.4	7.2.2.4 Al menos 1 Asesor de Servicio de Vehículos Eléctricos deberá haber asistido a la formación presencial.	X	X	M	U	R						X	X	X	X	EU	E
7.2.2.5	7.2.2.5 Al menos 2 técnicos (Técnico Superior si solo hay uno) de Vehículos Eléctricos deberán tener certificado de nivel 1.	X	X	M	U	R						X	X	X	X	EU	E
7.2.2.6	7.2.2.6 Al menos 2 técnicos (Técnico Superior si solo hay uno) de vehículos eléctricos deberán haber asistido a la formación técnica presencial sobre el producto.	X	X	M	U	R						X	X	X	X	EU	E
<b>7.3</b>	<b>GENERAL</b>																
<b>7.3.1</b>	<b>OTRA FORMACIÓN</b>																
7.3.1.1	7.3.1.1 Los miembros del personal deben seguir los módulos de formación requeridos por Nissan Europa y por la Compañía, ya sea formación presencial impartida en aula o bien formación on-line accesible a través de la red de comunicaciones.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
<b>7.3.2</b>	<b>COMUNICACIÓN DE CONTRATACIONES</b>																
7.3.2.1	7.3.2.1 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	LOC	E
<b>7.3.3</b>	<b>NUEVAS CONTRATACIONES</b>																
7.3.3.1	7.3.3.1 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	LOC	E
<b>7.3.4</b>	<b>NISSAN ACADEMY ONLINE PLATAFORMA DE GESTIÓN DE</b>																
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
<b>7.3.5</b>	<b>CERTIFICACIÓN DE ASESORES COMERCIALES Y TÉCNICOS</b>																
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
<b>7.3.6</b>	<b>FORMACIÓN ON-LINE O E-LEARNING</b>																
7.3.6.1	7.3.6.1 Participar activamente en todas las formaciones on-line o e-learning que la Compañía desarrolle, 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
<b>8</b>	<b>SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>																
<b>8.1</b>	<b>HORAS DE APERTURA</b>																
<b>8.1.1</b>	<b>HORARIO DE APERTURA COMPETITIVO</b>																
8.1.1.1	8.1.1.1 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

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO / ESPECÍFICO			
		CONCESION	SUCURSAL	METRO	URBANO	RURAL	POBLACIÓN DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE		POSVENTA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC
<b>8.1.2</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE HORARIO EN PUERTA DE ENTRADA</b>																
8.1.2.1	8.1.2.1 El horario de apertura deberá 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
<b>8.2</b>	<b>NÚMERO DE TELÉFONO</b>																
<b>8.2.1</b>	<b>RECEPCIÓN TELEFÓNICA NISSAN</b>																
8.2.1.1	8.2.1.1 La secuencia de recepción telefónica debe mencionar la marca Nissan o ser neutra.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	G
<b>8.2.2</b>	<b>INDICACIÓN</b>																
8.2.2.1	8.2.2.1 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
<b>8.3</b>	<b>CALIDAD DE TALLER</b>																
<b>8.3.1</b>	<b>PLAZO MÁXIMO DE CITA</b>																
8.3.1.1	8.3.1.1 En caso de Mantenimiento, el taller debe poder ofrecer siempre una cita a un cliente de Vehículo Industrial en un plazo máximo de 1 días laborables. En caso de Reparación, el taller debe poder ofrecer siempre una cita para un cliente de Vehículos Industriales en un plazo máximo de 1 día laborable. Ver Anexo IV	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	E
<b>8.4</b>	<b>ALTERNATIVA DE TRANSPORTE</b>																
<b>8.4.1</b>	<b>ALTERNATIVA DE TRANSPORTE MIENTRAS EL VEHÍCULO DEL CLIENTE ESTÁ EN REPARACIÓN</b>																
8.4.1.1	8.4.1.1 Debe haber al menos 2 Vehículos de Cortesía de Nissan disponibles para clientes de Vehículos Industriales, por los que pueden pagar o disponer de ellos de forma gratuita, según las directrices de la Compañía.	X	X	M	U	R						X	X	X	X	EU	E
<b>8.5</b>	<b>TALLER DE CARROCERÍA</b>																
<b>8.5.1</b>	<b>ACCESIBILIDAD</b>																
8.5.1.1	8.5.1.1 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, recepción y entrega de vehículos deben realizarse en el taller de la instalación. Se debe hacer un chequeo de calidad antes de entregar el coche. En cualquier caso, se facturará directamente el importe del servicio al cliente. Debe efectuarse un control de calidad in situ antes de entregar el vehículo.	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	G
8.5.1.2	8.5.1.2 La instalación debe poder ofrecer la gama completa de reparaciones de carrocería, conforme a las prácticas y procedimientos publicados de Nissan, sobre la gama de vehículos especificados por la Compañía. (Se pueden subcontratar).	X	X	M	U	R		PD				X	X	X	X	EU	G
8.5.1.3	8.5.1.3 Cuando se subcontraten los servicios de carrocería, debe 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
8.5.1.4	8.5.1.4 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
8.5.1.5	8.5.1.5 La instalación 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
<b>8.6</b>	<b>LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN DE RECAMBIOS</b>																
<b>8.6.1</b>	<b>ENTREGA DE RECAMBIOS</b>																
8.6.1.1	8.6.1.1 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

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD								
		CONCESION	SUCURSAL	METRO	URBANO	RURAL	POBLACIÓN DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA	POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO
<b>9</b>	<b>MARKETING</b>																
<b>9.2</b>	<b>OTRAS ACTIVIDADES DE MARKETING</b>																
<b>9.2.1</b>	<b>BASE DE DATOS DE CLIENTES</b>																
9.2.1.1	9.2.1.1 El Concesionario o el Taller Autorizado debe disponer de una Base de Datos de Clientes informatizada, de acuerdo con la legislación local. Esta Base de Datos puede estar basada en el DMS del Concesionario o Taller Autorizado.	X		M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
<b>9.2.2</b>	<b>PRESUPUESTO INVERTIDO SEGÚN FACTURACIÓN DE POSVENTA</b>																
9.2.2.1	9.2.2.1 Cada año, el Concesionario o Taller Autorizado debe invertir un mínimo de un 1% de su facturación de posventa 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
<b>10</b>	<b>GESTIÓN EMPRESARIAL</b>																
<b>10.1</b>	<b>STOCKS</b>																
<b>10.1.1</b>	<b>STOCK BÁSICO DE RECAMBIOS</b>																
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 y reducir el plazo de entrega.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
<b>10.2</b>	<b>INFORME DE ACTIVIDAD</b>																
<b>10.2.1</b>	<b>COMUNICACIÓN DE CUENTAS</b>																
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
<b>10.2.2</b>	<b>GESTIÓN EMPRESARIAL</b>																
10.2.2.1	10.2.2.1 La actividad de Nissan deberá ser informada a la Compañía (en contenido y en frecuencia) 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
<b>10.2.3</b>	<b>INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN DE POSVENTA</b>																
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		M	U	R	PD					X	X	X	X	LOC	E
<b>10.4</b>	<b>CERTIFICACIÓN</b>																
<b>10.4.1</b>	<b>NORMA ISO 14001</b>																
10.4.1.1	10.4.1.1 El Concesionario y el Taller Autorizado deben adquirir el compromiso de estar la sociedad certificada por un organismo acreditado 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	X	M	U							X	X	X	X	LOC	E
<b>10.5</b>	<b>FIDELIZACIÓN DE CLIENTES</b>																
<b>10.5.1</b>	<b>PROGRAMAS OBLIGATORIOS</b>																
10.5.1.1	10.5.1.1 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	E
<b>10.6</b>	<b>COMUNICACIÓN DE POSVENTA</b>																
<b>10.6.1</b>	<b>ACTUALIZACIÓN WEB</b>																
10.6.1.1	10.6.1.1 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
<b>10.7</b>	<b>PROMOCIÓN Y MERCHANDISING</b>																
<b>10.7.1</b>	<b>PROMOCIÓN Y MERCHANDISING</b>																
10.7.1.1	10.7.1.1 En las áreas con acceso de clientes en cada instalación, se debe cumplir con la Normativa que defina la Compañía en cada momento en relación con la promoción de recambios, accesorios, servicios, etc.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	LOC	E

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.	CLAS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDAD					GENÉRICO / ESPECÍFICO			
		CONCESION	SUCURSAL	METRO	URBANO	RURAL	POBLACIÓN DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS - SOLUS SITE	VENTAS - MULTIMARCA	POSVENTA		POSVENTA - SOLUS SITE	POSVENTA - MULTIMARCA	MÍNIMO
<b>10.8</b>	<b>GESTIÓN DE TALLER</b>															
<b>10.8.1</b>	<b>PROCESOS DE REPARACIÓN</b>															
10.8.1.1	10.8.1.1 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	E
<b>11</b>	<b>PROCESO DE TALLERES AUTORIZADOS CON BAJO RENDIMIENTO (FD&amp;EP)</b>															
<b>11.3</b>	<b>EFICIENCIA CVA</b>															
<b>11.3.1</b>	<b>PORCENTAJE DE EFICIENCIA DE CVA</b>															
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				X	X	X	X	LOC	E

**ANEXO I**  
**ESCALADO DE POSVENTA SEGÚN EL NÚMERO DE ORDENES DIARIAS DE REPARACIÓN**

Mínimo 2 técnicos  
Incluyendo todas las operaciones (interno, externo, garantías, etc.)

RECOMENDADO  
OBLIGATORIO

NÚMERO DE ORDENES DE REPARACIÓN NISSAN DIARIAS (HASTA)	TÉCNICOS A TIEMPO COMPLETO	PUESTOS DE TRABAJO*	NÚMERO MÍNIMO DE ELEVADORES SEGÚN EL PUESTO DE TRABAJO				TOTAL ELEVADORES REQUERIDOS**	VERIFICADOR DE GEOMETRÍA	BANCO DE FRENADA
			ELEVADOR 4 COLUMNAS 2 RAMPAS MIN. 5T	ELEVADOR 4 COLUMNAS 2 RAMPAS MIN. 5T O FOSO DE INSPECCIÓN (SI LAS ORDENANZAS LO PERMITEN)	ELEVADOR 4 COLUMNAS 2 RAMPAS MIN. 8T	ELEVADOR 4 COLUMNAS 2 RAMPAS MIN. 8T O FOSO DE INSPECCIÓN (SI LAS ORDENANZAS LO PERMITEN)			
2	2	2			1		1	1	
4	2	3			1		1	1	
6	2	3			1		2	1	
8	3	4			1		2	1	
10	3	4	1		1		3	1	
12	4	5	1		1		4	1	
14	5	7	1		1		5	1	
16	5	7	1		1		5	1	
18	6	8	1		1		6	1	
20	6	8	1	1	1		6	1	
22	7	9	2	1	1		6	1	
24	8	10	2	1	1		7	1	
26	8	10	2	1	1		7	1	
28	9	12	2	1	1		8	1	
30	10	13	3	2	1	1	9	1	
32	10	13	3	2	1	1	9	1	
34	11	14	3	2	1	1	9	1	
36	12	15	3	2	1	1	10	1	
38	12	15	3	2	1	1	10	1	
40	13	17	4	4	1	2	11	1	
42	13	17	4	4	1	2	11	1	
>42	+1 cada 3 OR	+1 cada 3 OR	+1 cada 10 OR	+1 cada 10 OR	1	+1 cada 40 OR	+1 cada 4 OR	1	1

\*Las siguientes áreas no son consideradas puestos de trabajo: Áreas de diagnóstico, Recepción Activa y puestos comunes específicos de inspección (Pre ITV, Dinamómetros, medidor de frenos), lavado de vehículos.

\*El número de puestos de trabajo incluye los puestos de inspección.

\*\*Un puesto de inspección es un puesto con elevador.

Dimensiones mínimas de los puestos de trabajo (excluyendo las zonas de paso): - Furgonetas = 24m <sup>2</sup> (4x6m) - Camiones = 32m <sup>2</sup> (4x8m)	- El taller deberá estar correctamente iluminado (500 LUX a 1.5m de alto) - La altura de taller deberá alcanzar los 6m en cada puesto de trabajo con elevador.
---	---

**ANEXO II  
MATRIZ DE CALIFICACIÓN POR INSTALACIÓN**

NÚMERO DE TÉCNICOS POR INSTALACIÓN	EXCEPTO REPARADORES DE BATERIAS DE IÓN-LITIO				CONCESIONES CON REPARACIÓN DE BATERÍAS DE IÓN-LITIO	
	NIVEL 1 CALIFICADO	NIVEL 2 CALIFICADO	Técnico Superior CALIFICADO	EV NIVEL 1 CALIFICADO	EV NIVEL 1 CALIFICADO	EV NIVEL 2 CALIFICADO
<b>1</b>	0	0	1	1	0	1
<b>2</b>	1	0	1	1	1	1
<b>3</b>	1	1	1	1	2	1
<b>4</b>	1	1	2	2	2	1
<b>5</b>	2	1	2	2	2	2
<b>6</b>	2	2	2	2	2	2
<b>7</b>	3	2	2	2	2	2
<b>8</b>	4	2	2	2	2	2
<b>9</b>	4	3	2	2	2	2
<b>10</b>	4	3	3	2	2	2
<b>&gt;10</b>	+1 cada " +5 técnicos "	+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: 2,00m de alto x 2,30m de ancho.

- El espacio interior útil, variará dependiendo del volumen anual de compras según tabla adjunta.

<b>ENTREGA NOCTURNA</b>	
<b>VOLUMEN ANUAL DE COMPRA</b>	<b>SUPERFICIE MÍN. (m<sup>2</sup>)</b>
< 1,5 Millones €	12,00
>=1,5 Millones €; < 3 Millones €	14,00
>= 3 Millones €; < 4 Millones €	18,00
>= 4 Millones €; < 5 Millones €	22,00
>= 5 Millones €; < 6 Millones €	26,00
>= 6 Millones €; < 7 Millones €	30,00
>= 7 Millones €	34,00

## **ANEXO IV**

### **SERVICIO AL CLIENTE**

#### **HORARIO LABORAL**

El taller mecánico deberá estar abierto al público para reparar y realizar mantenimientos un mínimo de 8 horas en jornada partida. Como mínimo un taller por Concesionario o Taller Autorizado deberá tener abierto al público para reparar y realizar mantenimientos de forma ininterrumpida de 8h. a 20 h.

El taller mecánico deberá estar abierto al público los sábados un mínimo de 4 horas. Para considerar válida la apertura del taller deberá estar operativo la Recepción, el servicio de mantenimiento y el suministro de recambios para el taller. (como mínimo se deberá cumplir en un taller por Concesionario o Taller Autorizado)

#### **PLAZOS DE SERVICIO**

En caso de Mantenimiento, el taller deberá siempre poder dar cita al cliente de vehículos industriales en el plazo máximo de 1 día laborable. En caso de Reparación, el taller deberá siempre poder dar cita al cliente de vehículos industriales en el plazo máximo de 1 día laborable.

Para servicios de mantenimiento el plazo máximo de entrega es el propio día de la recogida del vehículo al Cliente, siempre y cuándo ésta ocurra antes de las 15h.