



Estándares de Selección de las Actividades de Venta y Posventa de Centros NISMO

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-GAMA NISMO, habiendo aprobado los siguientes estándares selectivos cualitativos que serán de obligado cumplimiento tanto para acceder, en su caso, como para continuar en el desarrollo de las actividades de venta y posventa de los PRODUCTOS NISSAN-NISMO, (GT-R), 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 Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros, como a los Talleres Autorizados integrados en la Red Autorizada de Turismos, Vehículos Todo Terreno y Vehículos Comerciales Ligeros cuya actividad se desarrolle en España y Andorra.

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

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

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

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

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

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

ÍNDICE

AMBITO: 1. PERSONAL Y FORMACIÓN

- 1.1. Formación de ventas
- 1.2. Formación de posventa
- 1.3. Personal

AMBITO: 2. INSTALACIONES

- 2.1. Distribución interior

AMBITO: 3. SERVICIO Y MARKETING DEL CLIENTE

- 3.1. Experiencia de ventas

AMBITO: 4. CAPACIDAD DE SERVICIO Y REPARACIÓN

- 4.1. Utillaje

AMBITO: 5. PROCESO DE CONCESIONARIOS CON BAJO RENDIMIENTO (FD&EP)

- 5.1. Eficiencia de ventas
- 5.2. Eficiencia CVS
- 5.3. Eficiencia CVA

NISMO CENTER - CRITERIOS DE SELECCIÓN MÍNIMOS PANEUROPEOS

NÚMERO	CRITERIO	TIPO INST.		CLAS. GEOGRÁFICA				TIPO DE ACTIVIDAD				MÍNIMO	EU/LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO			
		CONCESIÓN	SUCURSAL	METROPOLITANO	URBANO	RURAL	POBLACION DISPERSA - VENTAS	POBLACION DISPERSA - POSVENTA	VENTAS	VENTAS MONOMARCA	VENTAS MULTIMARCA				POSVENTA	POSVENTA MONOMARCA	POSVENTA MULTIMARCA
1	PERSONAL Y FORMACIÓN																
1.1	FORMACIÓN DE VENTAS																
1.1.1	FORMACIÓN DE VENTAS A DISTANCIA Y PRESENCIAL																
1.1.1.1	1.1.1.1 La instalación debe disponer, como mínimo, de un Asesor Comercial especialista en NISMO designado de entre el personal de ventas.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
1.1.1.2	1.1.1.2 El Asesor Comercial especialista en NISMO debe haber completado con éxito la formación de NISMO y la formación presencial en ventas de GT-R.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
1.1.1.3	1.1.1.3 Si ya ha sido designado, Asesor Comercial especialista en NISMO debe haber completado con éxito la actualización más reciente y obligatoria de la formación NISMO.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
1.2	FORMACIÓN DE POSVENTA																
1.2.1	FORMACIÓN DE POSVENTA A DISTANCIA Y PRESENCIAL																
1.2.1.1	1.2.1.1 El personal Técnico Certificado (T/S) debe haber completado con éxito la formación de posventa NISMO.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
1.2.1.2	1.2.1.2 Cada Responsable de Posventa/Consultor debe haber completado con éxito la formación de posventa NISMO.	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
1.2.1.3	1.2.1.3 El personal dedicado a la actividad de Carrocería Certificada debe haber completado con éxito la formación en Carrocería Especial (para la actividad propia y certificada de chapa y pintura o para la actividad subcontratada y certificada de chapa y pintura).	X	X	M	U	R	PD				X	X	X	X	EU	E	
1.3	PERSONAL																
1.3.1	VESTUARIO DEL PERSONAL																
1.3.1.1	1.3.1.1 El personal en contacto con clientes de NISMO debe vestirse de acuerdo con el código de vestimenta corporativo de NISMO.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X		X	X		X	EU	E
1.3.1.2	1.3.1.2 El personal en contacto con clientes de NISMO debe vestirse de acuerdo con el código de vestimenta corporativo de NISMO. En caso de que el concesionario sea de varias marcas y haya zonas de cara al cliente de NISMO compartidas con otras marcas, el personal de cara al cliente de NISMO debe o bien vestirse de acuerdo con el código de vestimenta corporativo de NISMO o de forma neutra, sin mención a ninguna marca.	X	X	M	U	R	PD	PD	X		X	X		X	X	EU	E
2	INSTALACIONES																
2.1	DISTRIBUCIÓN INTERIOR																
2.1.1	CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES NISSAN																
2.1.1.1	2.1.1.1 La superficie total de la exposición debe ser, como mínimo, de 320m ² .	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.1.1.2	2.1.1.2 Todos los elementos de la Identidad Visual Nissan Retail deben estar completamente instalados.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.1.1.3	2.1.1.3 Cada vehículo NISMO presente en la exposición debe disponer de un atril acorde con los nuevos espacios comerciales Nissan y mostrar una placa de modelo.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
2.1.2	"SPORTS CORNER" EN LA EXPOSICIÓN																
2.1.2.1	2.1.2.1 El área de ventas de NISMO debe ser acorde con la Identidad Visual Nissan Retail. El área debe incluir una zona de exposición interior de, como mínimo, 80m ² para los nuevos coches: 50m ² para el GT-R y 30m ² para los otros coches NISMO obligatorios.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.1.2.2	2.1.2.2 Debe haber un mínimo de 2 vehículos expuestos en el espacio reservado de NISMO: Un NISMO y un GT-R, de acuerdo con las directrices de la Compañía.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.1.3	PLV																
2.1.3.1	2.1.3.1 Todo el material PLV de NISMO en la exposición designada y en la zona de clientes de ventas o de entrega de VN Nissan deber ser acorde a las directrices NISMO. Todo el PLV debe ser suministrado o aprobado en exclusiva por la Compañía.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E

