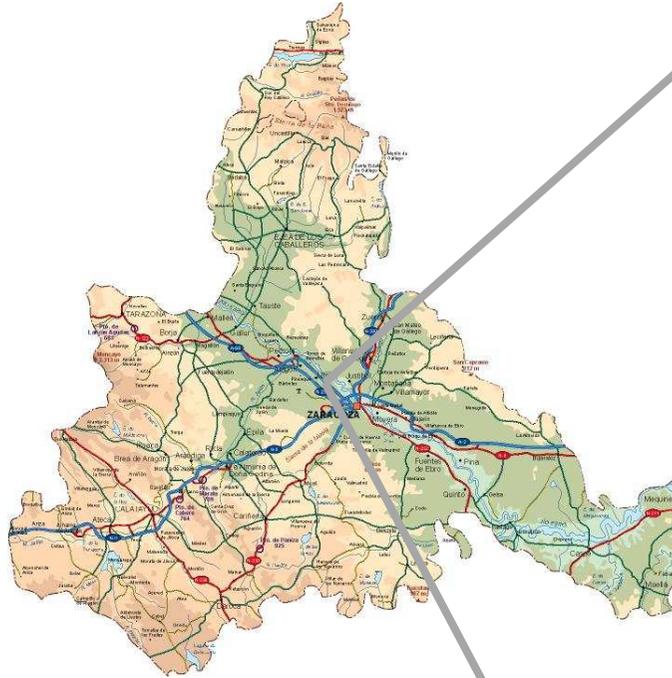


# XV Congreso de Calidad y Medio Ambiente en la Automoción



## LA CALIDAD DEL SERVICIO POSTVENTA Y LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

# LA PLANTA DE ZARAGOZA



**XV Congreso de Calidad y Medio Ambiente en la Automoción**



# LA PLANTA DE ZARAGOZA

**CORSA 3P**



**CORSA 5P**



**CORSA OPC**



**MERIVA B**



**COMBO TOUR**

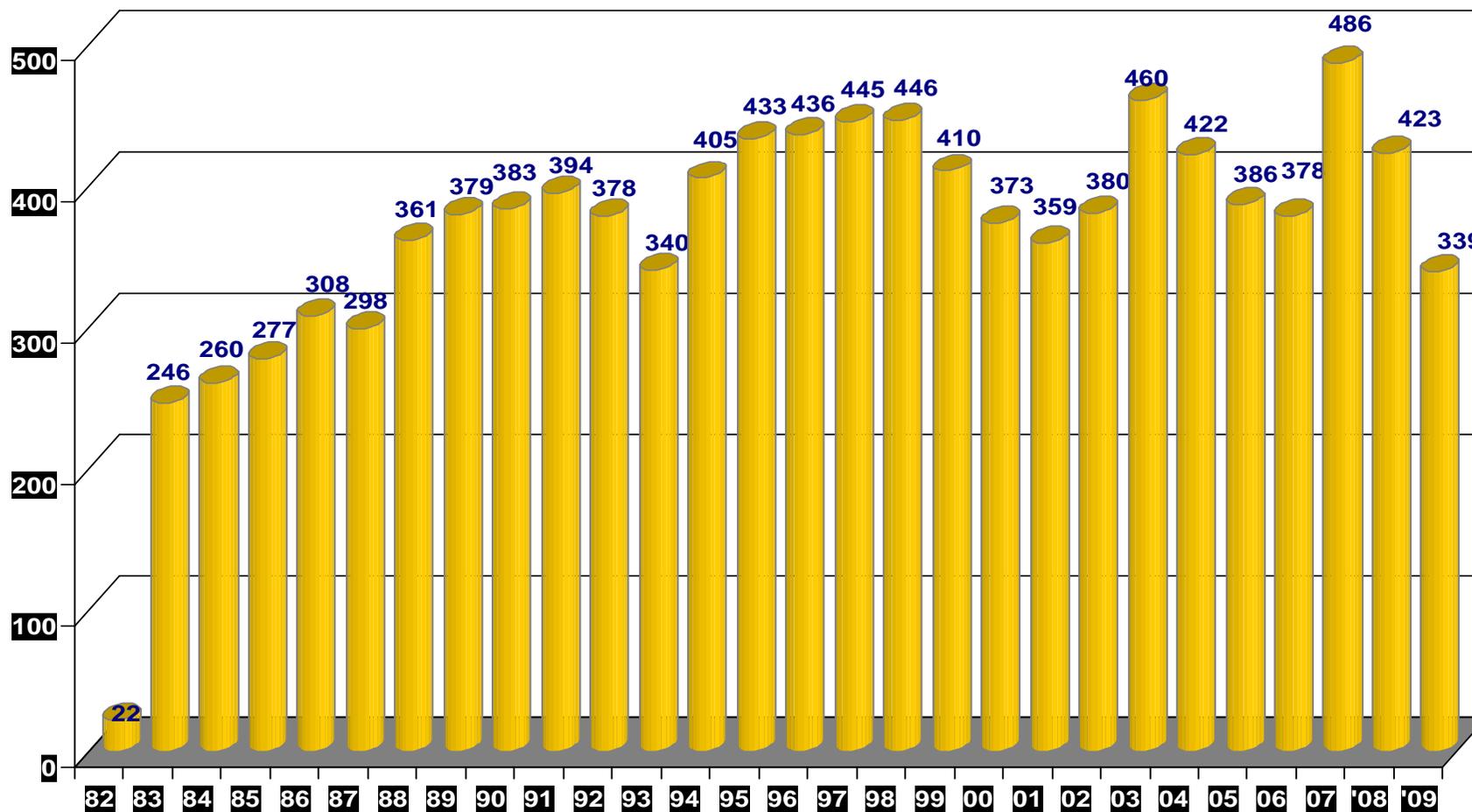


**COMBO CARGO**



# LA PLANTA DE ZARAGOZA

## PRODUCCIÓN EN MILES DE VEHÍCULOS



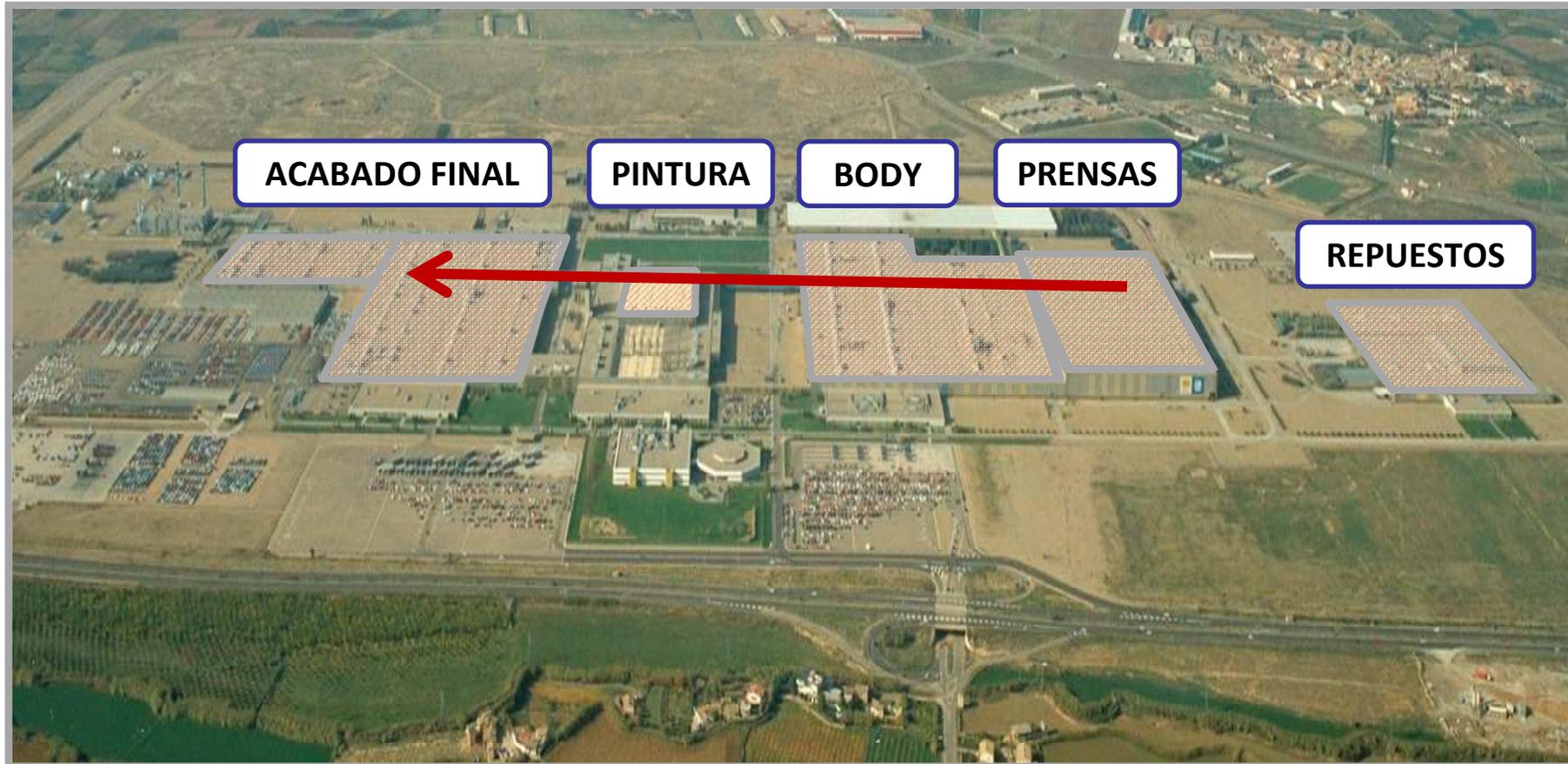
**¡MÁS DE 10.000.000 DE VEHÍCULOS!**



**XV Congreso de Calidad y Medio Ambiente en la Automoción**



# LA PLANTA DE ZARAGOZA



CALIDAD Y CLIENTE

**CALIDAD**



**PERCEPCIÓN DE  
MARCA**

## **CALIDAD DESDE EL MINUTO CERO**

### **¿CÓMO PUEDE APOYAR LA PLANTA A LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD?**

**MANTENIENDO UN CONTACTO DIRECTO DIARIO CON EL DPTO DE POSTVENTA.**

**ACELERANDO LA SOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS TÉCNICAS DE PRODUCTO QUE IMPACTAN A LOS CLIENTES.**

**MANTENIENDO CONTACTO DIRECTO CON LA RED DE DISTRIBUIDORES/REPARADORES.**

**PERMANENTE ANALISIS Y CONTROL DEL AREA DE GARANTIAS.**

**LUCHANDO POR POSICIONAR CADA MODELO DENTRO DE SU SEGMENTO.**

**ASEGURÁNDOSE DE QUE LOS NUEVOS MODELOS MANTENGAN LA HERENCIA DE CALIDAD DE LOS ANTERIORES.**



## CALIDAD DESDE EL MINUTO CERO

¿CÓMO PUEDE APOYAR LA PLANTA A LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD?

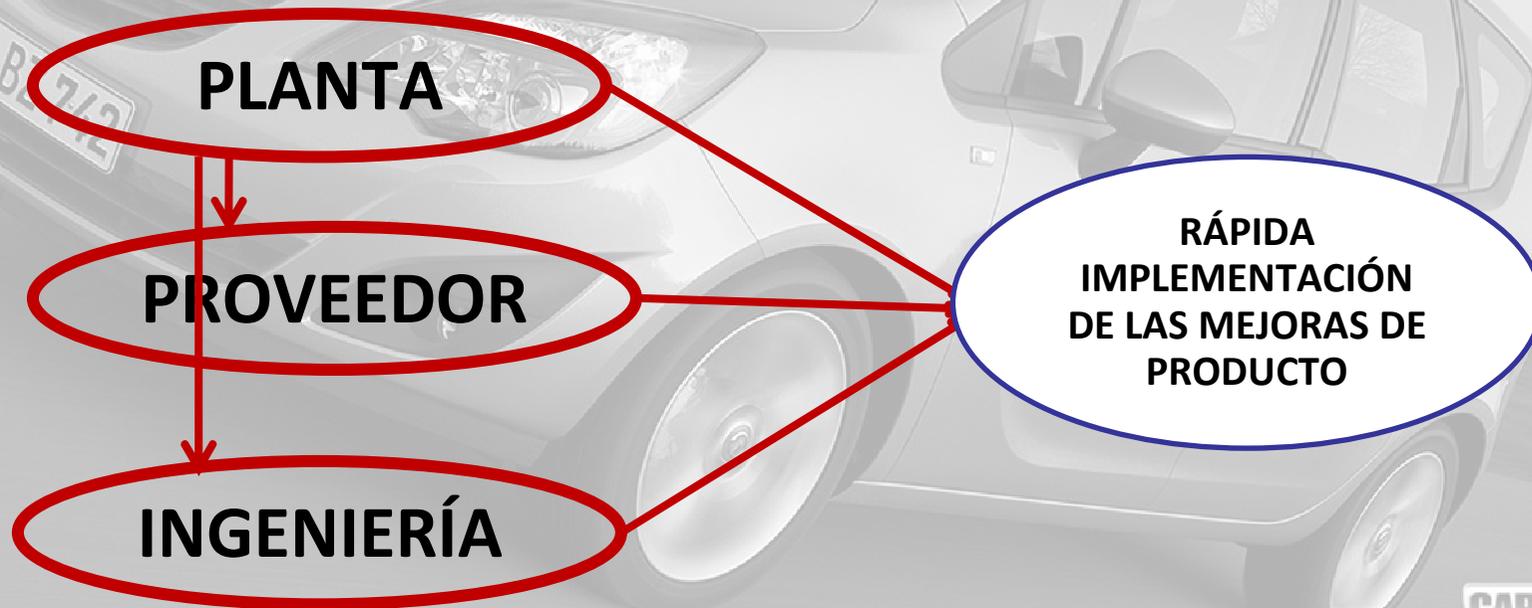
- ▶ MANTENIENDO UN CONTACTO DIRECTO DIARIO CON EL DPTO DE POSTVENTA.



# CALIDAD DESDE EL MINUTO CERO

¿CÓMO PUEDE APOYAR LA PLANTA A LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD?

- ▶ ACELERANDO LA SOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS TÉCNICAS DE PRODUCTO QUE IMPACTAN A LOS CLIENTES.



## CALIDAD DESDE EL MINUTO CERO

¿CÓMO PUEDE APOYAR LA PLANTA A LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD?

- ▶ MANTENIENDO CONTACTO DIRECTO CON LA RED DE DISTRIBUIDORES/REPARADORES.



FEEDBACK DIRECTO Y RÁPIDO DE LAS INCIDENCIAS DE MAYOR IMPACTO

+

MEJORA DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA PARA CADA CASO

+

MAYOR APOYO A LA RED

CAR AND DRIVER.es



## **CALIDAD DESDE EL MINUTO CERO**

**¿CÓMO PUEDE APOYAR LA PLANTA A LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD?**

▶ **PERMANENTE ANALISIS Y CONTROL DEL AREA DE GARANTIAS.**

**ASEGURANDO QUE LAS INCIDENCIAS ESTÁN CORRECTAMENTE ASIGNADAS**

**SIGUIENDO QUE CADA FASE DE RESOLUCIÓN CUMPLE OBJETIVOS FIJADOS**

**FIJANDO OBJETIVOS AGRESIVOS**

**ESCALANDO LOS PUNTOS MÁS IMPORTANTES PARA ACELERAR LA SOLUCIÓN**

**PROVEYENDO INFORMACIÓN COMPLETA A CADA ÁREA INVOLUCRADA**



## CALIDAD DESDE EL MINUTO CERO

¿CÓMO PUEDE APOYAR LA PLANTA A LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD?

- ▶ LUCHANDO POR POSICIONAR CADA MODELO DENTRO DE SU SEGMENTO.

### ENCUESTAS:

NCBS

QTS

VQS

### ESTUDIOS :

DEKRA

TÜV

COMPARACIÓN DENTRO DE LA  
MARCA Y ENTRE MARCAS POR  
SEGMENTOS



# CALIDAD DESDE EL MINUTO CERO

## ¿CÓMO PUEDE APOYAR LA PLANTA A LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD?

- Faults report
- Assessment criteria
- DEKRA used car seal
- Downloads



### Your selection

Vehicle type class: Mini / Small Cars  
 Kilometre reading: 0 - 50.000 km  
 Vehicle model: OPEL Corsa D  
 Vehicle type:

By defect results <span>i</span>		Average <sup>1)</sup>
No relevant defects	97,6 %	82,1 %
Slight defects	1,8 %	12,3 %
Considerable defects	0,6 %	5,7 %

By assemblies <span>i</span>		
Chassis/Steering	0,3 %	4,2 %
Engine/Environment	0,3 %	4,1 %
Bodywork/Frame/Interior	0,2 %	1,9 %
Brake System		

Electrics/Electronics/Light



### Assembly defects



### DEKRA comments

The Opel Corsa D is one of the cars with the lowest defect rates in the market. At higher mileages (km) you can find occasional increased play in support bearings and ball joints as well as oil leaks in the engine and transmission.

**¡CALIDAD → SATISFACCIÓN DEL CLIENTE → IMAGEN DE MARCA!**



## CALIDAD DESDE EL MINUTO CERO

¿CÓMO PUEDE APOYAR LA PLANTA A LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD?

- ▶ ASEGURÁNDOSE DE QUE LOS NUEVOS MODELOS MANTENGAN LA HERENCIA DE CALIDAD DE LOS ANTERIORES.



**INVOLUCRACIÓN DESDE LAS PRIMERAS FASES DEL PROYECTO**

