

Programa de formación en posventa

FACONAUTO by

 randstad

www.universidadfaconauto.es

Características generales

FACONAUTO by

 randstad

www.universidadfaconauto.es

Características generales

- Duración total: 100 horas (3 meses)
- 6 masterclass
- 2 sesiones de networking
- Fechas de realización: septiembre – diciembre 2025

- Modalidad: mixta (sesiones de networking presenciales + formación on-line)
- 76 horas de autoformación, contenidos e-learning.
- Ejercicios con casos prácticos.
- Cuestionarios que te harán afianzar tus conocimientos.
- Masterclass en aula virtual con profesionales del sector.
- Sesiones presenciales networking: get in touch: presentaciones y prácticas en directo.



Objetivos generales

FACONAUTO by

 randstad

www.universidadfaconauto.es

Objetivos generales

- Optimizar la gestión del área de posventa: Mejorar los procesos operativos, la planificación y la eficiencia del taller, repuestos y atención al cliente.
- Incrementar la rentabilidad: Maximizar ingresos mediante estrategias de fidelización, venta cruzada y optimización de recursos.
- Fidelizar a los clientes: Garantizar una experiencia de servicio excelente que fomente relaciones a largo plazo con los clientes.
- Adaptarse a las nuevas tecnologías: Incorporar herramientas digitales y sistemas basados en inteligencia artificial para mejorar la toma de decisiones y la gestión diaria.



Estructura del programa formativo

FACONAUTO by

 randstad

www.universidadfaconauto.es

Estructura del programa formativo

Formación mixta - Duración total: 100 horas



Formación on-line

Duración total: 88 horas
76h e-learning
12h masterclass



Formación presencial

Duración total: 12 horas
2 sesiones in touch
6 horas/sesión



Estructura del programa formativo

1. Formación on-line



Objetivo: fomentar el aprendizaje a través de canales digitales.

Características: : píldoras formativas en 100% digitales acompañadas de tutorización + masterclass en aula virtual.

- **Medios:** plataforma de formación randstad relevante con contenido adaptado a las necesidades de Faconauto.

2. formación presencial



Objetivo: fomentar el aprendizaje y el networking a través de sesiones formativas presenciales

Características: sesiones presenciales de networking entre profesionales (profesorado y alumnado). Ubicación: Madrid

Medios: 2 sesiones de aprendizaje presencial/networking de 6 horas de duración



Contenidos

FACONAUTO by
 randstad

www.universidadfaconauto.es

Programa formativo en posventa

100 horas

Tema 1: importancia estratégica de la posventa

- Contribución al negocio y fidelización del cliente.
- Componentes clave del área de posventa: Servicio técnico, repuestos, accesorios y garantías.
- Rol del servicio postventa en la experiencia del cliente: Cómo influye en la percepción de la marca y del concesionario.

Tema 2: marketing de posventa

- Diseño de campañas específicas: promociones para servicios estacionales (cambio de neumáticos, revisión de invierno/verano). Paquetes de servicios (mantenimiento, inspección y reparación).
- Canales de comunicación: uso de CRM, email marketing y mensajes personalizados. Estrategias en redes sociales para atraer clientes a la posventa.
- Promoción de accesorios y servicios adicionales: paquetes de valor agregado como lavado, sanitización y personalización de vehículos.



Programa formativo en posventa

100 horas

Tema 3: gestión del taller mecánico

- Planificación y optimización de operaciones: programación de citas y gestión de flujos de trabajo.
- Uso eficiente de los recursos (técnicos, herramientas y espacio).
- Indicadores de rendimiento (KPIs): productividad y eficiencia de los técnicos. Tasa de reparación en la primera visita.
- Gestión de tiempos de reparación: cómo reducir demoras y aumentar la satisfacción del cliente.
- Liderazgo y dirección de personas: habilidades para la gestión del talento, la comunicación y el trabajo en equipo.

Tema 4: el proceso de recepción

- La importancia del servicio de recepción en la posventa.
- El proceso de recepción: agenda de citas, la preparación de la cita, recepción frente al vehículo, prueba con el cliente.
- La venta cruzada.
- El DMS.
- Presupuestos de reparación y seguimiento de ofertas. Precios completos.
- Vehículo sustitutorio
- Servicio de recogida y entrega.
- Atención al cliente durante el proceso de recepción: habilidades de comunicación y programas de fidelización.



Programa formativo en posventa

100 horas

Tema 5: gestión de repuestos y accesorios

- Optimización del inventario: control de existencias para garantizar disponibilidad sin excesos.
- Herramientas tecnológicas para la gestión eficiente del stock.
- Estrategias de pricing: fijación de precios competitivos para repuestos y accesorios.
- Cross-selling y upselling en repuestos: identificación de oportunidades para incrementar ingresos.

Tema 6: entrega y seguimiento

- Facturación de la OT: catálogos de tiempos de las marcas.
- Cita para la entrega del vehículo reparado.
- Aclaración de la factura
- Prueba con el cliente.
- Llamada de seguimiento a la reparación.



Programa formativo en posventa

100 horas

Tema 7: estrategias de fidelización en posventa

- Seguimiento post-servicio: encuestas de satisfacción (NPS, CES).
- Recordatorios para servicios programados y mantenimientos.
- Creación de programas de mantenimiento preventivo: cómo diseñar planes atractivos para los clientes. Beneficios del mantenimiento regular para el cliente y el concesionario.
- Gestión de garantías y políticas de devolución: minimización de conflictos relacionados con la calidad del servicio.

Tema 8: indicadores de negocio y rentabilidad

- Principales KPI´s en posventa
- Productividad, eficiencia y rendimiento.
- Planificación de resultados y seguimiento
- Análisis de rentabilidad por servicio: Identificación de servicios más y menos rentables.
- Control de costos: Reducción de desperdicios y optimización de recursos.
- Estrategias para evitar pérdidas por garantías y devoluciones.
- Gestión de objetivos financieros: establecimiento de metas de ingresos y margen para posventa



Programa formativo en posventa

100 horas

Tema 9: innovación y sostenibilidad

- Adaptación a vehículos eléctricos e híbridos: capacitación técnica en nuevas tecnologías. Cambios en las necesidades de mantenimiento de estos vehículos.
- Estrategias sostenibles: Gestión de residuos, piezas recicladas y talleres ecoeficientes.
- Preparación para normativas futuras: Anticipación a regulaciones ambientales y de seguridad.

Tema 10: la digitalización de la posventa

- Herramientas tecnológicas: Plataformas para la gestión de citas y seguimiento del servicio.
- Uso de sistemas de diagnóstico avanzados.
- Portales de clientes y auto-servicio: Facilitar la consulta de estados de reparación y agendamiento en línea.
- Comunicación omnicanal: Integración de canales digitales y físicos en la experiencia de posventa.



Programa formativo en posventa

100 horas

Tema 11: uso de la IA en los procesos de posventa

- Optimización de citas y recursos: uso de sistemas basados en IA para gestionar automáticamente las citas, asignar técnicos según habilidades y prever la duración de los trabajos.
- Diagnóstico predictivo y preventivo: herramientas de IA que analizan datos en tiempo real del vehículo (a través de sensores IoT) para identificar fallas antes de que ocurran.
- Gestión de repuestos con IA: optimización del inventario: Aplicar IA para predecir la demanda de repuestos y evitar roturas de stock o exceso de inventario.
- Análisis de precios dinámicos: Capacitar en herramientas que ajusten automáticamente los precios de repuestos según la competencia, la demanda y los costos operativos.
- Mejora de la experiencia del cliente con IA: analizar feedback del cliente (encuestas, reseñas online, interacciones) y detectar áreas de mejora en el servicio.



Masterclasses

FACONAUTO by
 randstad

www.universidadfaconauto.es

Masterclasses

12 horas

- 8 masterclass semanales de 1h 30 minutos de duración.
 - Realización a través de la plataforma universidad faconauto con soporte randstad relevate.
 - Formación a través de aula virtual dotamos, a los procesos de aprendizaje, un entorno de seguridad sin detrimento de la flexibilidad, y el aprendizaje colaborativo.
1. «Nuevos retos en la posventa– visión de futuro”
 2. «Optimización de un flujo de trabajo en el taller: Uso de herramientas Lean o Six Sigma»
 3. «La innovación y el cambio de paradigmas del momento actual en la posventa»
 4. «Marketing digital: tendencias actuales y futuras»
 5. «Estrategias de fidelización de clientes»
 6. «Retos y oportunidades de la aplicación de la IA en los procesos de posventa»
 7. «Gestión del talento y liderazgo de personas»
 8. «Como optimizar la rentabilidad a través de la digitalización»



Metodología

FACONAUTO by

 randstad

www.universidadfaconauto.es

Metodología

Autoformación - e-learning



Experiencia 100% digital

Todo el contenido se consume en la plataforma randstad relevante.

Con un tutor para dinamizar el curso

Para ayudar al usuario con sus dudas, maximizar el engagement y el ratio de finalizaciones.

Flexible

Perfiles en movilidad o dispersión geográfica.
Con fecha inicio y fin de la formación.

Masterclass – Aula virtual



Realización a través de la plataforma Universidad Faconauto.

Formación a través de aula virtual dotamos, a los procesos de aprendizaje, un entorno de seguridad sin detrimento de la flexibilidad, y el aprendizaje colaborativo.

Se analizarán casos prácticos, resolución de dudas, etc.

Networking- Presencial



Sesiones de networking presencial

Nuestro Get in Touch presencial facilitando el intercambio de conocimiento entre todos los participantes del curso.

Sesiones eminentemente practicas con el objetivo de fomentar la aplicabilidad al entorno laboral.



Nuestros expertos-as

FACONAUTO by

 randstad

www.universidadfaconauto.es

Nuestros expertos-as

- El programa de posventa cuenta con el apoyo y participación de un equipo de expertos y profesionales con una amplia experiencia en el sector. Durante el programa, las masterclass estarán ofrecidas por cada uno de estos expertos, aportando valor basado en su propia experiencia y en casos de éxito de las marcas con las que han trabajado.
- Consultores/as seniors a la vanguardia de los conocimientos impartidos.
- Dilatada experiencia en la impartición de formaciones en el ámbito profesional.

