

Programa de formación en posventa

FACONAUTO



CaixaBank

PAYMENTS & CONSUMER

www.universidadfaconauto.es

Características generales

FACONAUTO



CaixaBank

PAYMENTS & CONSUMER

www.universidadfaconauto.es

Características generales

- Duración total: 100 horas (3 meses)
- 6 masterclass
- 2 sesiones de networking
- Fechas de realización: septiembre a diciembre del 2025
- Modalidad: mixta (sesiones de networking presenciales y formación *online*)
- 76 horas de autoformación, contenidos e-learning.
- Ejercicios con casos prácticos.
- Cuestionarios para afianzar los conocimientos.
- *Masterclass* en aula virtual con profesionales del sector.
- Sesiones presenciales de networking: *Get in touch* (presentaciones y prácticas en directo).



Objetivos generales

FACONAUTO



CaixaBank

PAYMENTS & CONSUMER

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



CaixaBank

PAYMENTS & CONSUMER

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 *Get 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 y *Masterclass* en aula virtual.

Medios: plataforma de formación Randstad Relevate Learning 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 y *networking* de 6 horas de duración



Contenidos

FACONAUTO



CaixaBank

PAYMENTS & CONSUMER

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



CaixaBank

PAYMENTS & CONSUMER

www.universidadfaconauto.es

Masterclasses

12 horas

- 8 masterclass semanales de 1h 30 minutos de duración.
- Realización a través de la plataforma Universidad Faconauto, basada en Randstad Relevate Learning.
- Formación a través de aula virtual: dotamos a los procesos de aprendizaje de un entorno de seguridad, sin detrimento de la flexibilidad, y el aprendizaje colaborativo.

«Nuevos retos en la posventa – visión de futuro»

«Optimización de un flujo de trabajo en el taller: uso de herramientas Lean o Six Sigma»

«La innovación y el cambio de paradigmas del momento actual en la posventa»

«Marketing digital: tendencias actuales y futuras»

«Estrategias de fidelización de clientes»

«Retos y oportunidades de la aplicación de la IA en los procesos de posventa»

«Gestión del talento y liderazgo de personas»

«Como optimizar la rentabilidad a través de la digitalización»



Metodología

FACONAUTO



CaixaBank

PAYMENTS & CONSUMER

www.universidadfaconauto.es

Metodología

Autoformación - e-learning



Experiencia 100% digital

Todo el contenido se consume en la plataforma Randstad Relevate Learning.

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 fechas de inicio y fin de la formación.

Masterclass – Aula virtual



Realización a través de la plataforma Universidad Faconauto.

Formación a través de aula virtual: dotamos los procesos de aprendizaje de 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 prácticas con el objetivo de fomentar la aplicabilidad al entorno laboral.



Nuestros expertos-as

FACONAUTO



CaixaBank

PAYMENTS & CONSUMER

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.

