

## ‘One Shop Stop’, la nueva estrategia presentada en la XII Convención

► **One Shop Stop.** Éste fue el eslogan de la **XII Convención de Pneus Expert**, que tuvo lugar del 9 al 11 de enero, en Madrid, en el suntuoso hotel ME Madrid Reina Victoria, y que concluyó con la cena de gala en el Casino de Madrid.

**One Shop Stop** quiere decir que el taller debe ofrecer un **servicio integral** al usuario con el objetivo de evitar que ese cliente se vaya a otro taller porque no realiza algún servicio específico. Es decir, el taller debe tender a la **diversificación** con el objetivo de captar el mayor número de clientes posible al ofrecer una amplia variedad de servicios.

La convención fue inaugurada por Antonio Bles, quien presentó los nuevos cambios en la organización de FSC, dado que Ana Rosa del Moral se vincula a Continental, sustituyéndole en su puesto Isaac Carrasco.

Posteriormente, continuaron Gabriel Leal, director de Continental Tires España y Portugal, Ismael Rubio y Juan Uruburu, directores de Ventas de la División de Turismo y de Camión respectivamente, quienes presentaron la nueva estrategia a seguir por el grupo Continental y dieron a conocer la marca Barum.

En esta ocasión se mostraron los pilares sobre los que se basa la estrategia de Pneus Expert para este año 2009: **Mejoras** en la **competitividad**, acuerdos con **flotas**, **potenciación** de las **acciones de marketing** y el desarrollo de un íntegro **plan de formación** como medio para alcanzar la “**Diversificación**”.

Más tarde, se pasó a analizar el mercado de los vehículos de renting y se presentaron las nuevas condiciones comerciales para trabajar con las diferentes compañías de (nuevos ratios por intervención, montaje de neumáticos con iguales dimensiones de la ficha técnica y su fotocopia adjunta).

Destacamos también la presentación de Continental VDO, en concreto, de su nuevo modelo de diagnóstico ContySys.

También se revisaron las campañas de marketing llevadas a cabo en el 2008, los resultados obtenidos, su



**Antonio Bles, durante su exposición.**

repercusión y retorno para los asociados. A continuación, se presentó el Plan de Marketing de este año, basándose en un **marketing integral**, que se caracteriza por la publicidad, promoción, comunicación y formación de sus asociados, y un **marketing central**, que tiene como eje central mejorar la imagen del punto de venta. Esta estrategia facilitará a los talleres todas las herramientas para conseguir unos excelentes resultados. Además, se mostró el ambicioso programa de formación, tanto para directivos como para operarios, que se desarrollará junto a nuestros *partners*, con una gran acogida entre sus miembros.

Durante la jornada se comunicó la política de diversificación que está llevando la franquicia y sus respectivos proveedores. Destacando las innovadoras máquinas de diagnóstico de Continental, disponibles para los asociados con un excelente descuento. ●

# XII CONVENCION

## MARKETING INTEGRAL

### PROMOCIÓN

- Se llevarán a cabo tres campañas en 2009: **Semana Santa, Verano y Otoño.**
- A cada punto de venta se enviarán **5.000 unidades** de cada folleto en una oleada. FSC gestionará su distribución. El taller que realice su propia distribución recibirá un importe de 100€.
- Todas las campañas contemplan **Neumáticos y Mantenimiento.**
- Incluirán **regalo.**
- Incluirán **parrillas de precios.** El folleto será impreso en **tamaño DIN-A4 (21x29,7 cm).**
- Se dará un **espacio importante al nombre y a la dirección del taller,** con una letra atractiva.



### Folleto Semana Santa Campaña de aceite

#### ➤ Campaña Sell out:

Por la compra de 4 neumáticos Continental, el usuario obtiene 5 litros de aceite.

#### ➤ Campaña Sell in:

##### ➤ Enero-Febrero.

➤ En la primera compra de 40 neumáticos Continental obtienes 1 caja (25 litros) 10W40.

➤ En la segunda compra de 40 neumáticos Continental obtienes 1 caja (25 litros) 5W30.

➤ En las siguientes compras de 40 neumáticos Continental obtienes alternativamente 1 caja (25 litros) 10W40 ó 1 caja (25 litros) 5W30.

Las compras de los neumáticos Continental serán contabilizadas en múltiplos de 40 unidades, cantidad inicial mínima para obtener 1 caja de aceite.



## COMUNICACIÓN

### 1) INTERNA

- **Dirección corporativa de correo electrónico:** se volverá a enviar toda la información necesaria para poder acceder y utilizar el correo corporativo. Cualquier incidencia posterior, debe ponerse en contacto con **Isaac Carrasco**, 677 34 65, isaac.carrasco@conti.de.
- **Intranet:** se potenciará la comunicación con los talleres mediante esta vía.
- **Boletín:** periodicidad mensual.

### 2) EXTERNA

- **Página web:** www.pneusexpert.es (nuevo diseño, próximamente).
- **Blog Pneus Expert** (Red Social de Pneus Expert: noticias, comentarios sobre Pneus Expert, etc.): <http://pneusexpert.blogspot.es>. El contenido a publicar debe ser enviado a isaac.carrasco@conti.de.
- **Flickr** (cargar y descargar fotos de asociados Pneus Expert): [www.flickr.com](http://www.flickr.com). Claves: usuario: pneusexpertFSC contraseña: continental



## FORMACIÓN

### 1) PROGRAMADA

### ➤ Plan de formación 2009

Técnica	Febrero	Técnica
Curso de básico de diagnóstico para mecánica rápida		
Abril		Técnica
Curso de lubricantes para vehículos ligeros		
Mayo		Técnica
Curso avanzado de equilibrado de ruedas		
Mayo / Octubre	Módulo V / Módulo VI	Dirección
Master FSC		

### Todo el año Asistencia on-line

Técnica	Marzo	Técnica
Curso de mantenimiento de equipos de aire acondicionado		
Mayo		Técnica
Curso avanzado de montaje de neumáticos run flat		
Mayo		Técnica
Curso avanzado de alineación de direcciones		
Noviembre		Técnica
Curso de neumáticos y sistemas de movilidad extendida		

El Departamento de Formación se reserva el derecho de modificar las fechas o cancelar los cursos si no se confirma una asistencia mínima por curso de 15 personas.

### 2) LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

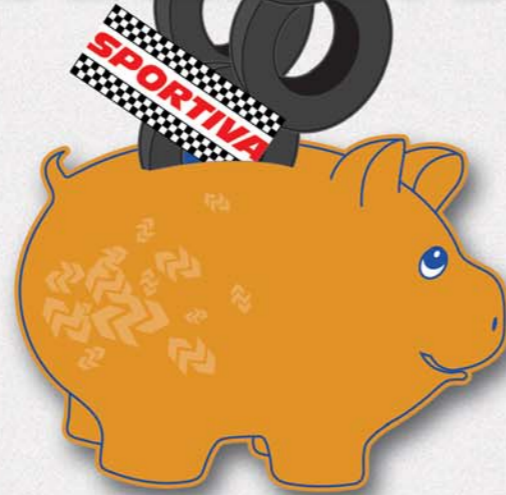
- TEL.: 916 477 207; e-mail: [dat@carsmarobe.com](mailto:dat@carsmarobe.com)

# XII CONVENCION

## MARKETING CENTRAL

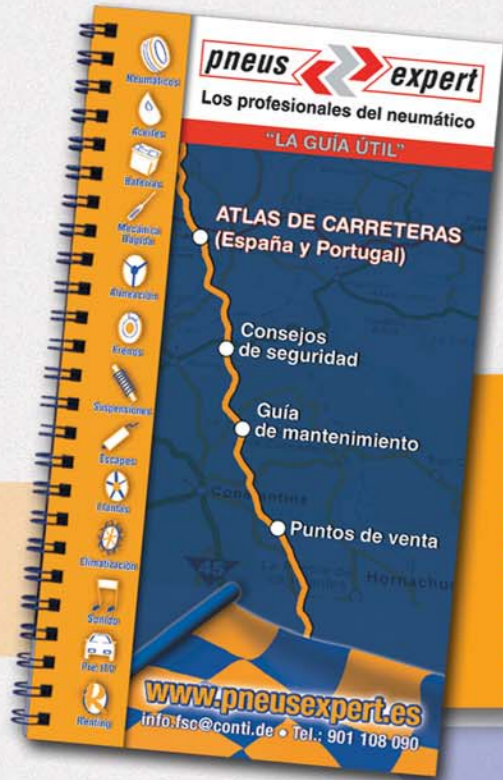
### 1) HUCHA SPORTIVA

- Durante el mes de enero se os informará de la situación de los puntos conseguidos con las compras realizadas durante el año 2008.
- En el mes de febrero se publicarán nuevos catálogos (nuevos precios de la papelería).



### 2) ROPA

- Disponible.
- Material de seguridad (zapatos).
- Ropa de mujer (consultar tallas).



### 3) LIBRO DE MANTENIMIENTO

- Disponible.

Recordad que el libro de mantenimiento consta de 82 páginas a través de las cuales se ofrece al usuario información adicional referente al mantenimiento del coche. En su interior hay un mapa de carreteras de España, en el que son identificados los puntos Pneus Expert, e incorpora un listado de todos los talleres de la red. Utilizar el libro de mantenimiento ayuda a fidelizar el cliente, a recordarle próximas revisiones, etc.

### 4) CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

- Disponible.

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN**

- Atención profesional.
- Instalaciones adecuadas.
- Tiempo de reparación.
- Relación calidad-precio.
- Taller recomendable.

### 5) MENÚS DE MANTENIMIENTO

- Disponible.



En fase de desarrollo

### 6) COCHE DE SUSTITUCIÓN

- Los vehículos que finalizan su contrato en 2009 tendrán la posibilidad de comprar el coche o renovar el contrato de renting. La colaboración de la central en todos los casos será:

Objetivo 09 ≥	Coste taller	Coste FSC
3.500 ntcos.	50%	50%
2.500 ntcos.	60%	40%
1.000 ntcos.	70%	25%



# SGS

### 7) ISO 9001: 2000

- Se abrirá un nuevo grupo en 2009 para conseguir la certificación. Interesados: Contactar con FSC.

En fase de desarrollo

### 8) Tarjeta regalo para los familiares de los conductores de vehículos de renting

- Para atraer a nuevos clientes con promociones tales como 4x3 en neumáticos, 5% de descuento, etc.

**pneus expert** Nº de serie:

Los profesionales del neumático

Nombre del Taller: .....

Dirección: .....

---

Para pedir cita contacte con nosotros en:

Teléfono: .....

Email: .....

Datos del vehículo Fecha: / /

• Marca y modelo: .....

• Matrícula: .....

• Conductor habitual: .....

---

• Promoción: .....

Esta tarjeta tiene un periodo de validez de tres meses.

# OFERTAS ESPECIALES MESES DE ENERO Y FEBRERO

Para más información de cada uno de los proveedores consultar [www.pneusexpert.es](http://www.pneusexpert.es)

## Neumáticos



- Excelentes precios netos en turismo y 4x4.
- Excelentes precios netos en turismo y 4x4.



- Marca que sustituye a Mabor en el segmento budget.



### Neumáticos Dos Ruedas:

- Moto: 53%
- Scooter: 53%
- Ciclomotor: 53%
- Cámaras: 53%



## Marcas propias



- Excelentes precios netos.

### LUBRI EXPERT.

Nueva tarifa enero 2009.

- 10 cajas aceite: +10%
- 20 cajas aceite: +15%
- 30 cajas aceite: +20%



### Energy Expert.

Nueva tarifa de precios: enero 2009.

- Campaña de arranque: enero  
Campaña: - 10 baterías: +10%  
- 20 baterías: +15%  
- 30 baterías: +20%



### Nueva gama de escobillas Clean Expert producidas por Doga:

- Gama tradicional: disponible a partir del 1 de febrero.
- Gama plana: disponible a partir del 15 de febrero.

Nomenclatura:

CL = gama escobilla tradicional

CL S = gama escobilla tradicional con spoiler

E = gama escobilla plana



**PROMOCIÓN ESPECIAL**

- Para pedidos enviados antes del 31/01/2009.
- Pedido valorado en 6.000 euros 75 uds Sportiva, 150 uds Lubri Expert, 20 uds Energy Expert y 70 uds Clean Expert
- Financiado a 30, 60 y 90 días (excepto Sportiva)

Más información en nuestra página web.

**VIAJE A ANDORRA**



## Aceite



- Nueva tarifa de precios: enero 2009
- Campaña de arranque: enero
- Campaña: promoción ELF y GULF.



## Llantas y accesorios



Nuevo catálogo de llantas de réplicas con y sin precio.

Nuevo proveedor de cadenas de nieve Metálicas:

- Turismo: 9,50 euros
- 4x4: 22,00 euros
- Camión: 65%

Nuevo proveedor de accesorios para el automóvil

## Proveedores

### LLANTAS Y ACCESORIOS



### MAQUINARIA



### NITRÓGENO



### CONSUMIBLES



### GENERALISTAS



CONDICIONES Y CAMPAÑAS, CONSULTAR EN NUESTRA PÁGINA WEB.

Para más información de cada uno de los proveedores consultar [www.pneusexpert.es](http://www.pneusexpert.es)

## Viaje de incentivo

En 2010 disfrutaremos de un relajante **crucero por el Mediterráneo**. ¡Prepárate ya!

**Condiciones:**

Neumáticos: 700 uds. Continental • 1.000 uds. total marcas (1 ud. camión Continental = 2 uds. turismo Continental)

Marcas propias: 2.500 € por taller.

Ver bases en la web.

# COFAC



Nuevas condiciones y tarifas aplicables a partir del **19 de enero**.

## Consejo de Gestión

Miembros del Consejo de Gestión durante el año 2009:

**Turismo:**

- 1.- Pedro Seguin (Talleres y Grúas Seguin)  
Tel.: 980 600 066 • e- mail: fuentesauco@pneusexpert.es
- 2.- Julián Moronta Sanz (Talleres New Servi)  
Tel.: 916 625 350 • e- mail: newservicar@pneusexpert.es
- 3.- Miguel Ángel Delgado (Llantire Sport)  
Tel.: 95 8 597 829 • e- mail: llantiresport@hotmail.com
- 4.- Ramón Charlín Rodríguez (Servicio Rápido Charbe SL)  
Tel.: 986 526 116 • e- mail: serviciorapidomon@hotmail.com
- 5.- José Antonio Sanz López (Neumáticos Nino)  
Tel.: 949 217 311 • e- mail: neumaticosnino@joseantoniosanz.com
- 6.- Antonio Pérez (Neumáticos Rodalco)  
Tel.: 986 371 412 • e- mail: rodalco@pneusexpert.es
- 7.- Antonio Ruiz ( Talleres Ruvamar )  
Tel.: 965 673 433 • e- mail: talleres@ruvamar.com
- 8.- José Luis Caballero ( Auto Mecánica Valladolid )  
Tel.: 983 397 771 • e- mail: automecanica@pneusexpert.es

**Camión:**

- 1.- Raúl Masip. (Neumáticos El Ventorrillo)  
Tel.: 962 603 115 • e- mail: masiproyo@telefonica.net
- 2.- Antonio Movellan. (Vulcanizados Antonio)  
Tel.: 942 259 820 • e- mail:antonio@pneusexpert.es
- 3.- Manuel Fabregat (Pneumàtics Baix Ebre)  
Tel.: 977 525 678
- 4.- David Sanz. (Neumáticos José Sanz)  
Tel.: 964 250 400 • e- mail: jose.sanz@pneusexpert.es
- 5.- Luis García (Neumáticos Polfran)  
Tel.: 97 5 229 696 • e- mail: contacto@neumaticospolfran.com;
- 6.- Federico Olea (Neumáticos Olea)  
Tel.: 923 222 623 • e- mail: ruvamar@pneusexpert.es