Atención al Cliente
Vs.
Logística y Mercadeo

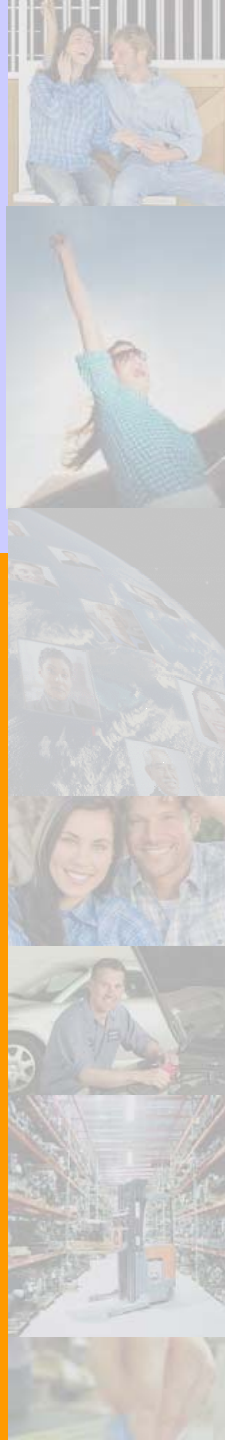
Giovanni D'Agostino

Posventa
General Motors Venezolana, C.A

giovanni.dagostino@gm.com

Atención al Cliente
Vs.
Logística y Mercadeo

? Vs. ?



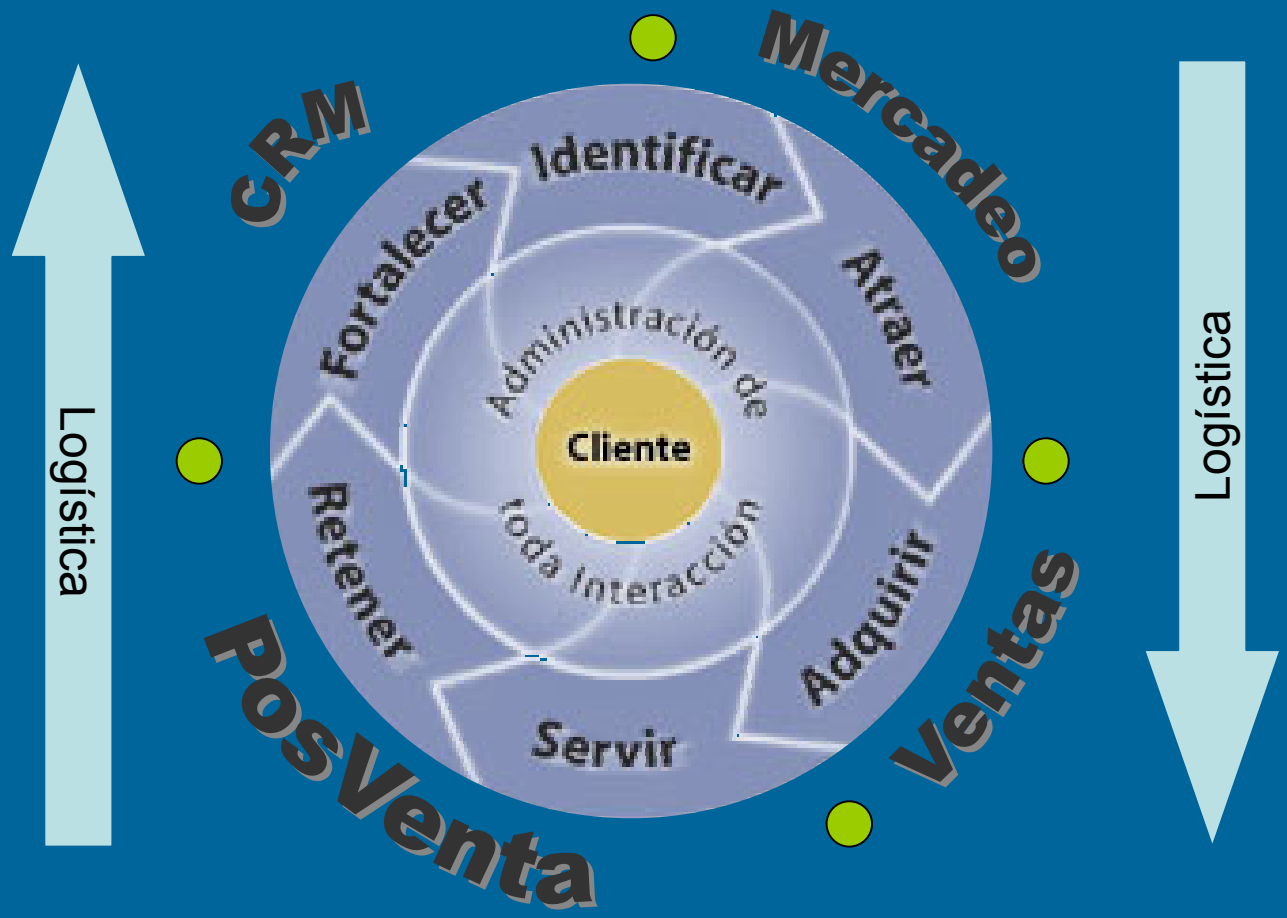
" El Enganche"

Mercadeo

Logística
(Soporta la política
De servicio al Cliente)

Atención al Cliente
(Definida por políticas de la empresa)

Ciclo de Vida de los Clientes



Oportunidades para cumplir con las promesas de Servicio al Cliente

Ciclo de Vida de los Clientes

Gerencia de Inventarios de Repuestos

- Parte Correcta,
- Lugar Correcto,
- Momento correcto, y
- Brindar Servicios de Posventa adecuados.

Adecuadamente gerenciado ofrece:

- Buenas ganancias a las empresas,
- Las bases para generar riqueza perdurable,
- Ventajas competitivas a la marca.

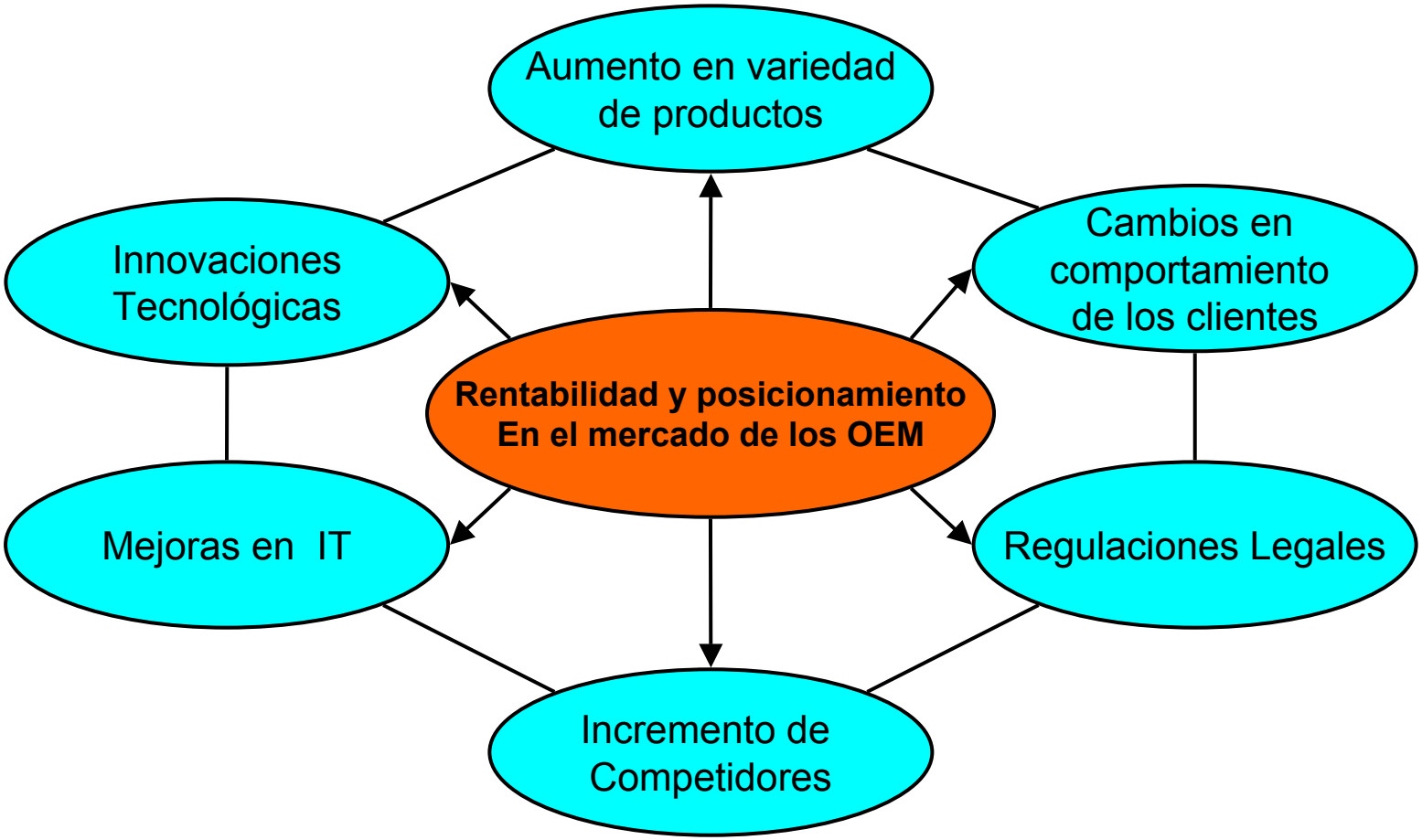
Pero…

El negocio de Partes y Accesorios experimenta hoy importantes retos:

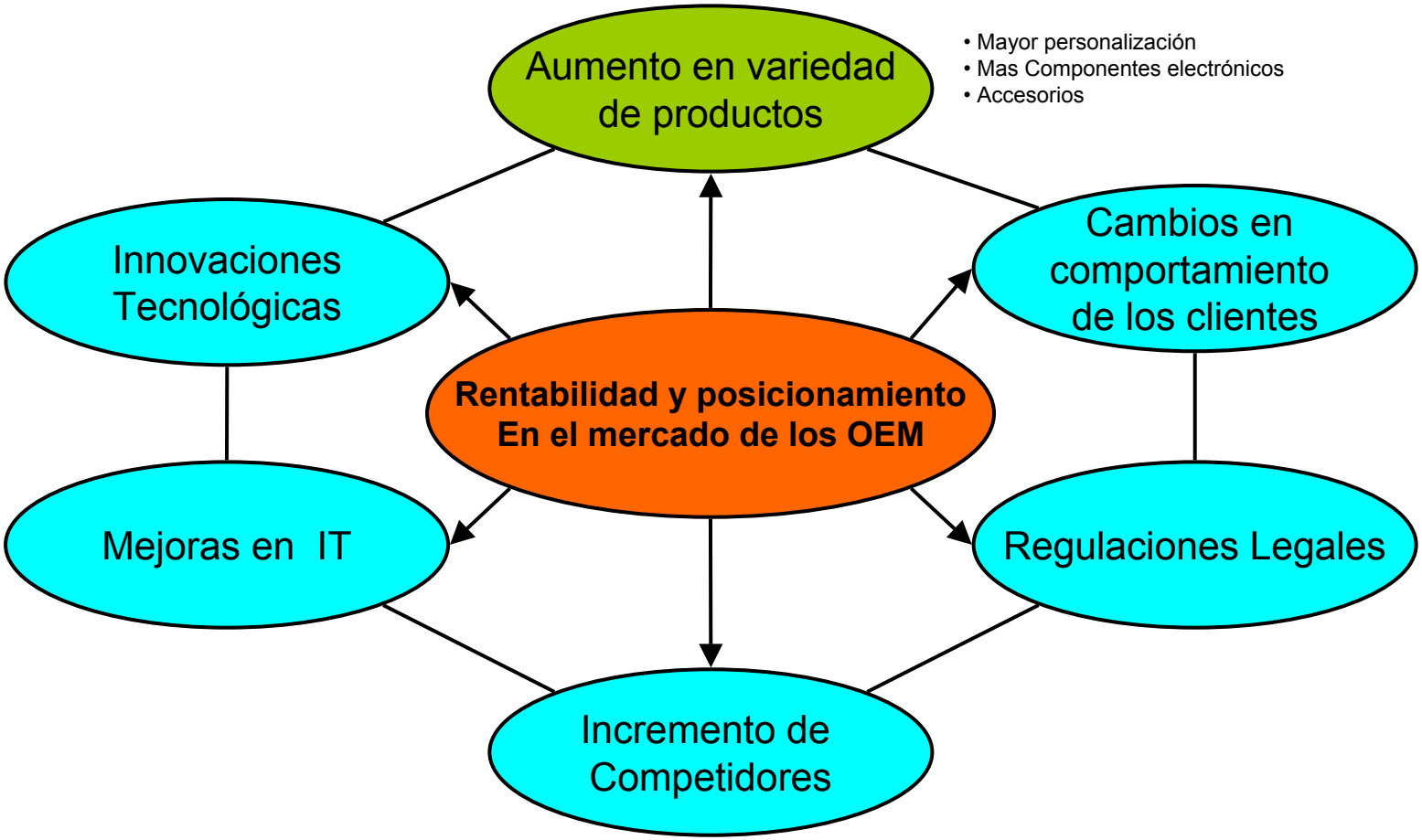
- Mercados mas abiertos,
- Mayor Competencia,
- Innovación Tecnológica,
- Mas ofertas de producto,
- Cambios en el comportamiento de los clientes.

¿ Como afrontarlos para cumplir la promesa de Servicio?

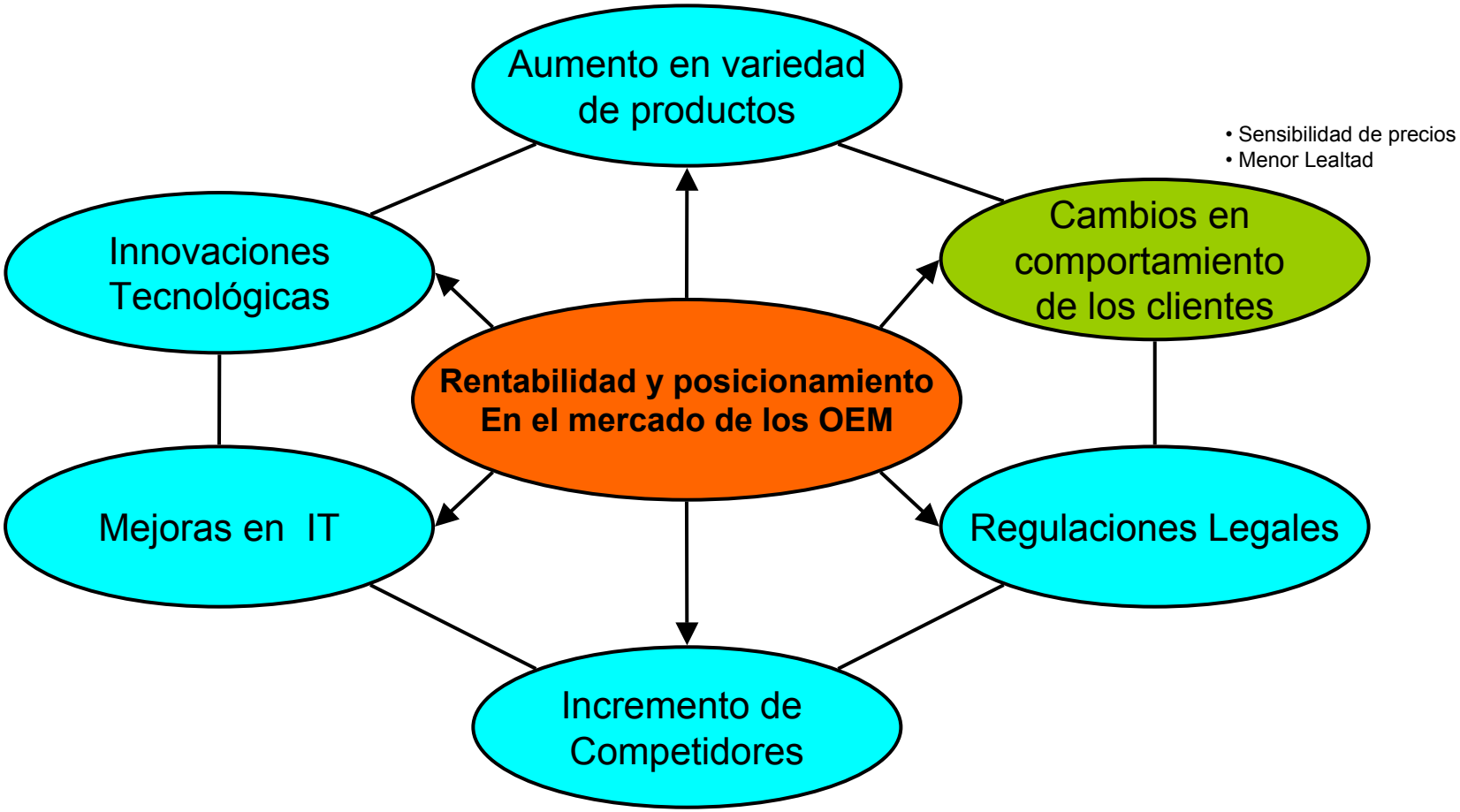
La industria de autopartes enfrenta los desafíos…



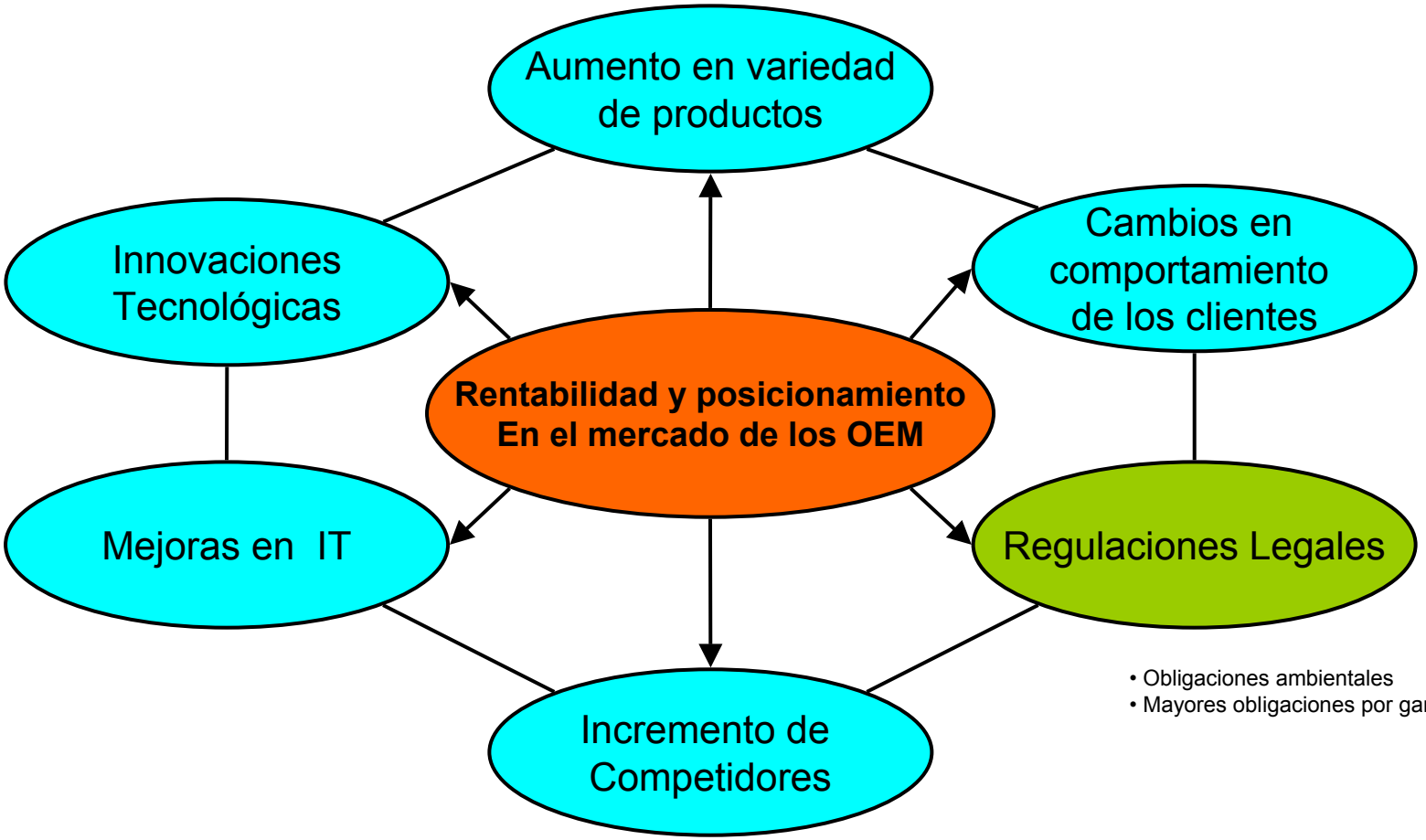
La industria de autopartes enfrenta los desafíos…



La industria de autopartes enfrenta los desafíos…

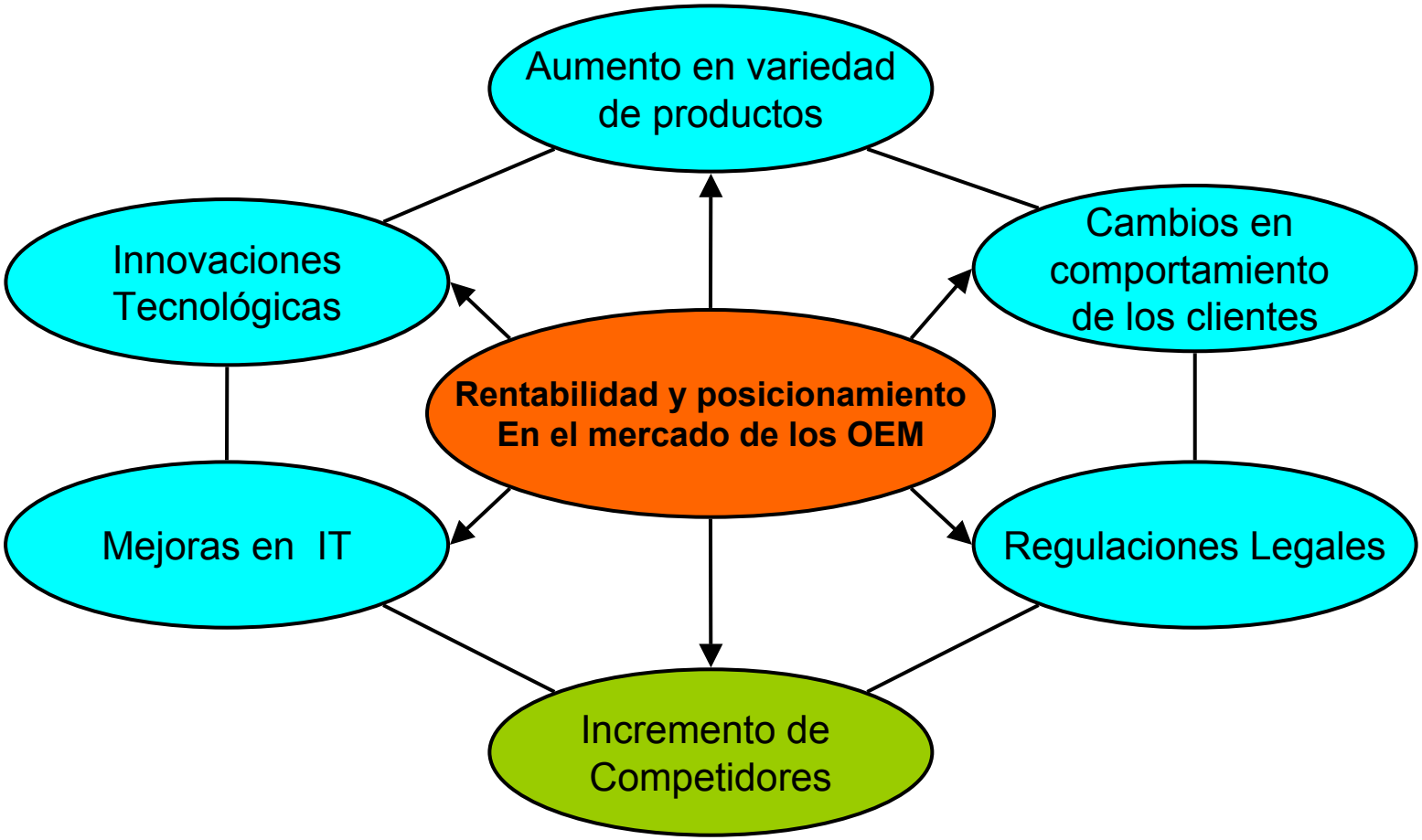


La industria de autopartes enfrenta los desafíos…



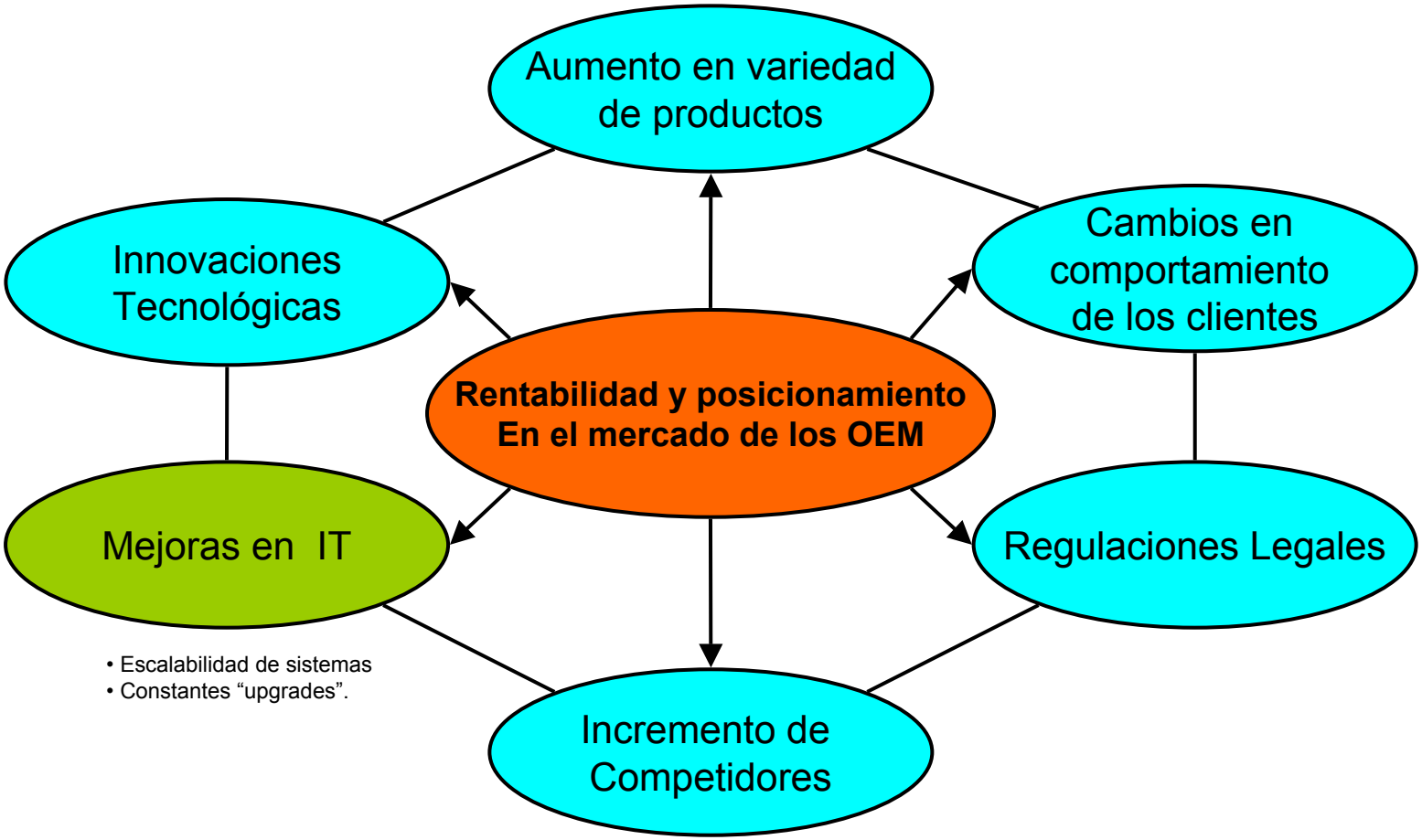
- Obligaciones ambientales
- Mayores obligaciones por garantías

La industria de autopartes enfrenta los desafíos…



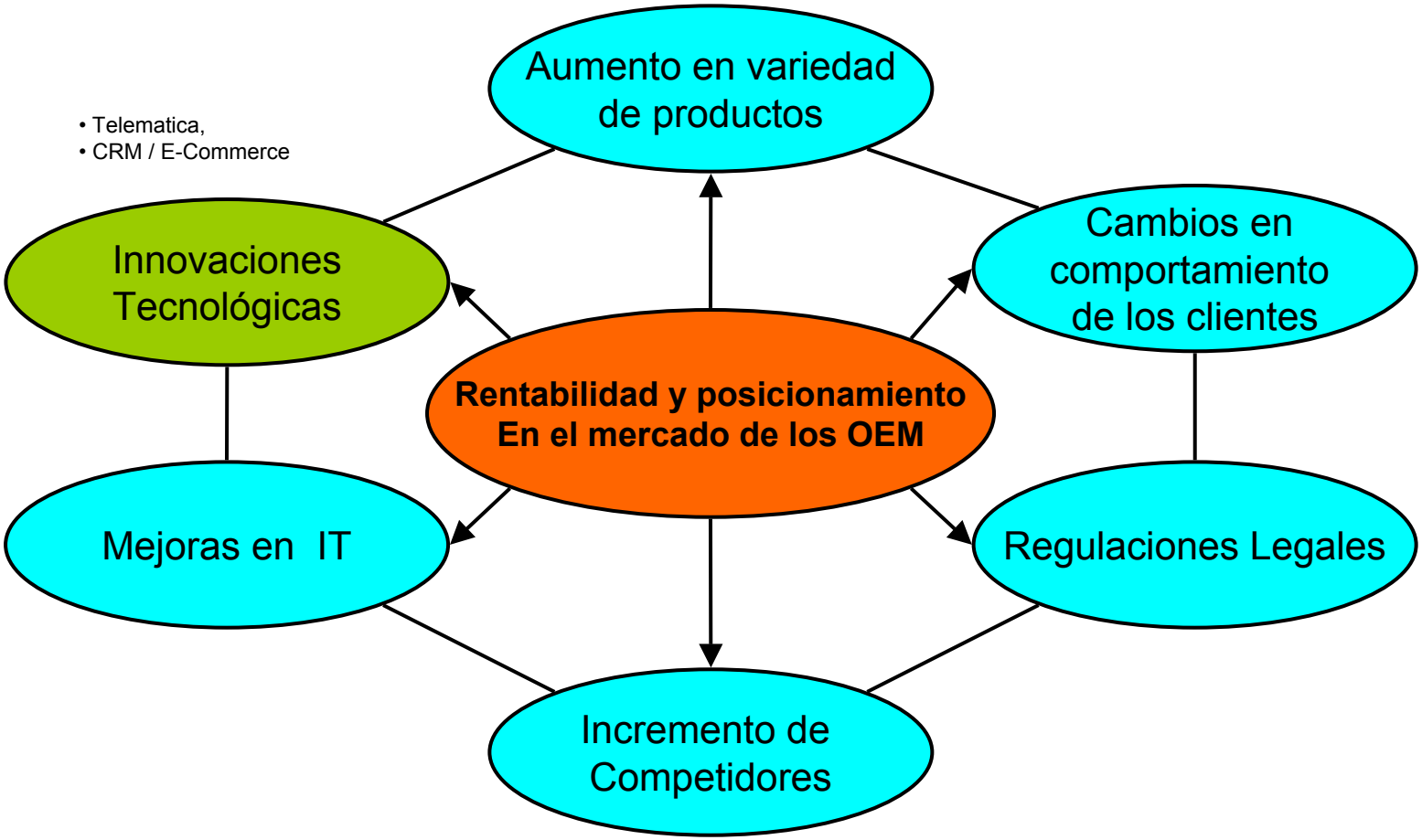
- Tratados de libre comercio
  Importadores independientes

La industria de autopartes enfrenta los desafíos…

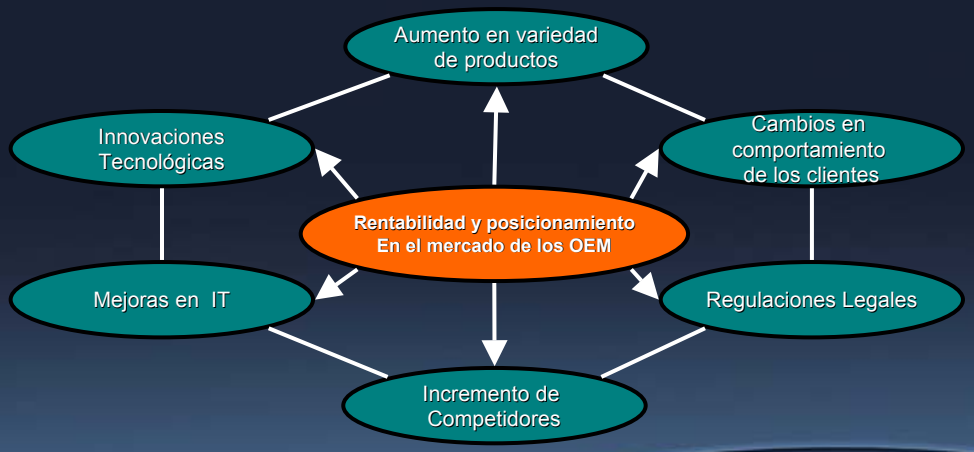


- Escalabilidad de sistemas
- Constantes “upgrades”.

La industria de autopartes enfrenta los desafíos…



Impacto en las prioridades del negocio



- Mejora de los costos operacionales
- Mejora de los niveles de Servicio y Lealtad
- Incremento de la penetración de mercado y de las ganancias de la empresa.

Estos cambios fundamentales han obligado a cambiar e innovar en la estrategia de las empresas automotrices:

- Mejorando las redes logísticas y su canales de ventas.
- Innovando en nuevos canales de servicio al cliente (Chevyexpress).

- Creando nuevas marcas ó submarcas integradas (Mopar, ACDelco,etc)
- Construyendo alianzas verticales y horizontales (Delphi, Suzuki, etc).
- Buscando conseguir la excelencia operacional en la Cadena de Suministro.

Estas prioridades de negocio pueden ser logradas si las empresas se dan cuenta que necesitan: Optimizar sus Cadenas de Suministro y Rediseñar sus estrategias de Mercadeo y Ventas.

Para manejar eficientemente la Cadena Logística se deben considerar:

- Reestructurar las redes logísticas actuales.
- Integrar los procesos y la tecnología a lo largo de la cadena de suministro (mayor visibilidad).
- Buscar siempre la excelencia operacional basado en procesos – “state of the art”.

Desde la perspectiva de Mercadeo se debe tomar en cuenta:

- Implementar nuevos canales de ventas y distribución(Solo Chevrolet / Chevy Express).
- Optimizar las campañas de promociones y maximizar los precios.
- Introducir nuevos segmentos de productos como Accesorios, o las líneas de productos adaptados a los “estilos de vida”.

El objetivo en cifras…

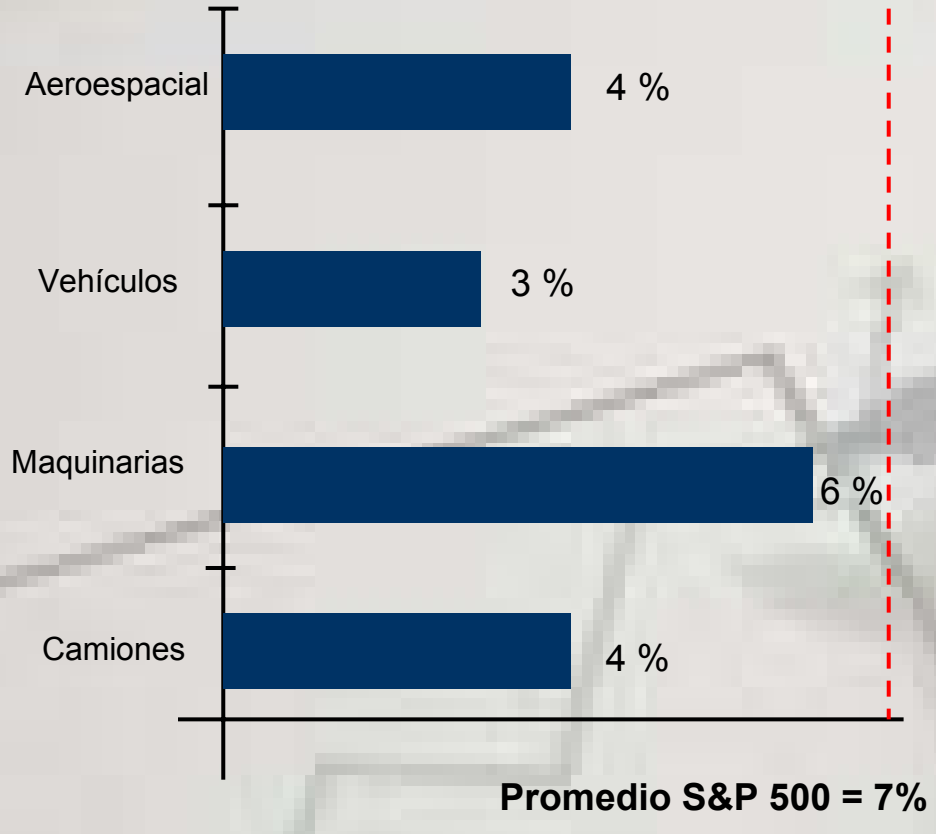
Reducir

Costos logísticos
10-30%

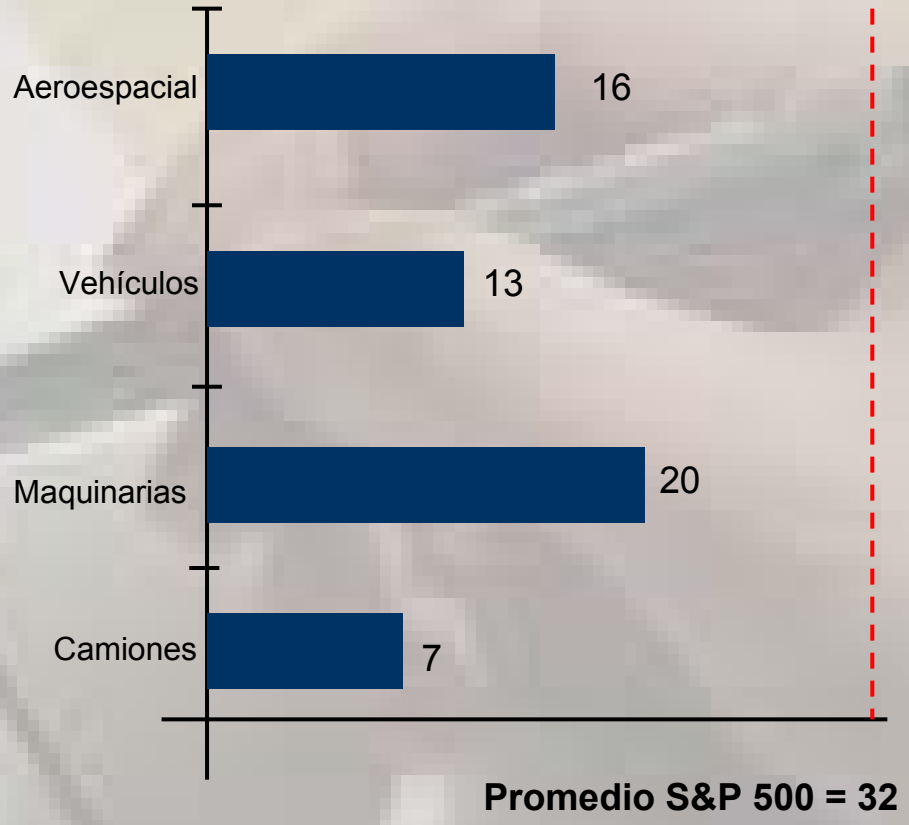
Nivel de Servido y
tasa de despacho
5-20%

Incrementar

¿ Porque era necesario ?



Margenes Netos (Promedio 5 años)

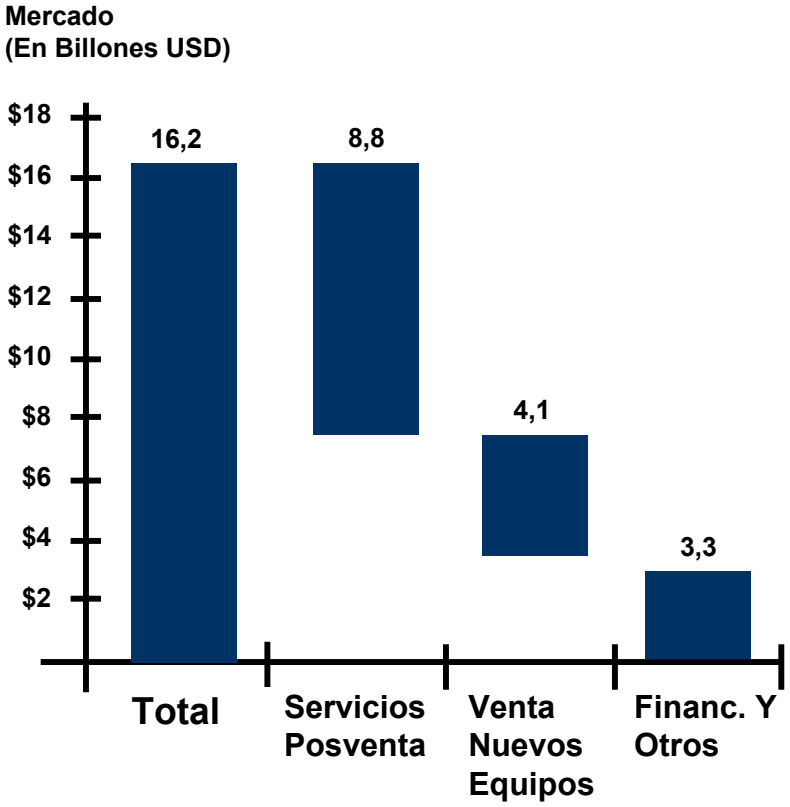


Valor Promedio de Acciones

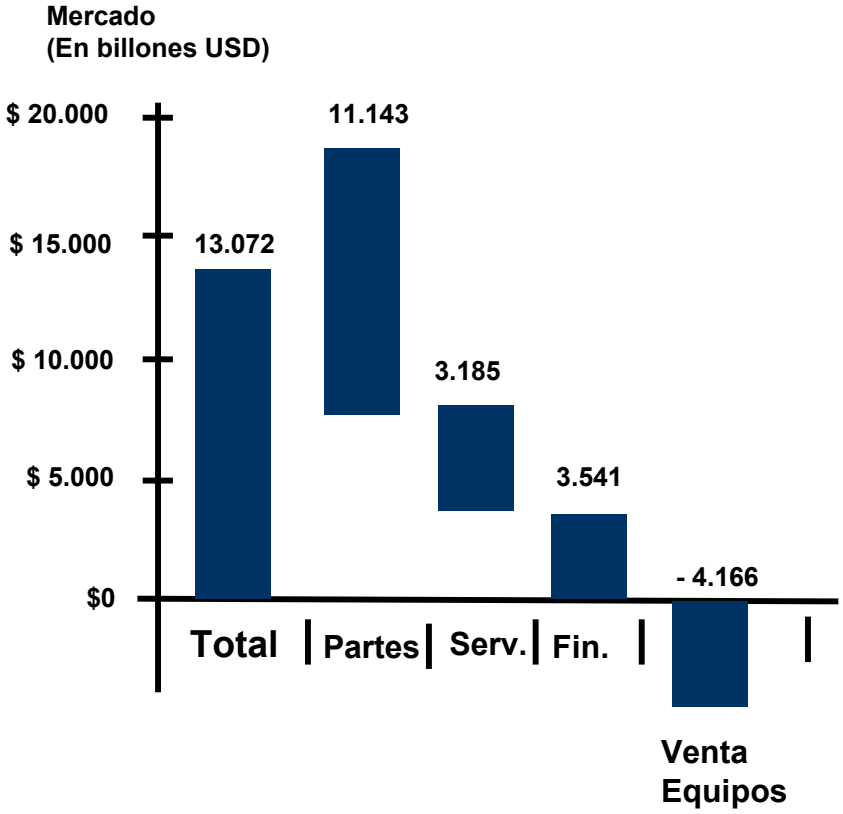
Fuente: Media General Financial Services. Jan 2000

La combinación de las presiones financieras y la dinámica de la industria forzó a las empresas a buscar valor en la Posventa (Servicio al Cliente).

Negocio Maquinaria Pesada

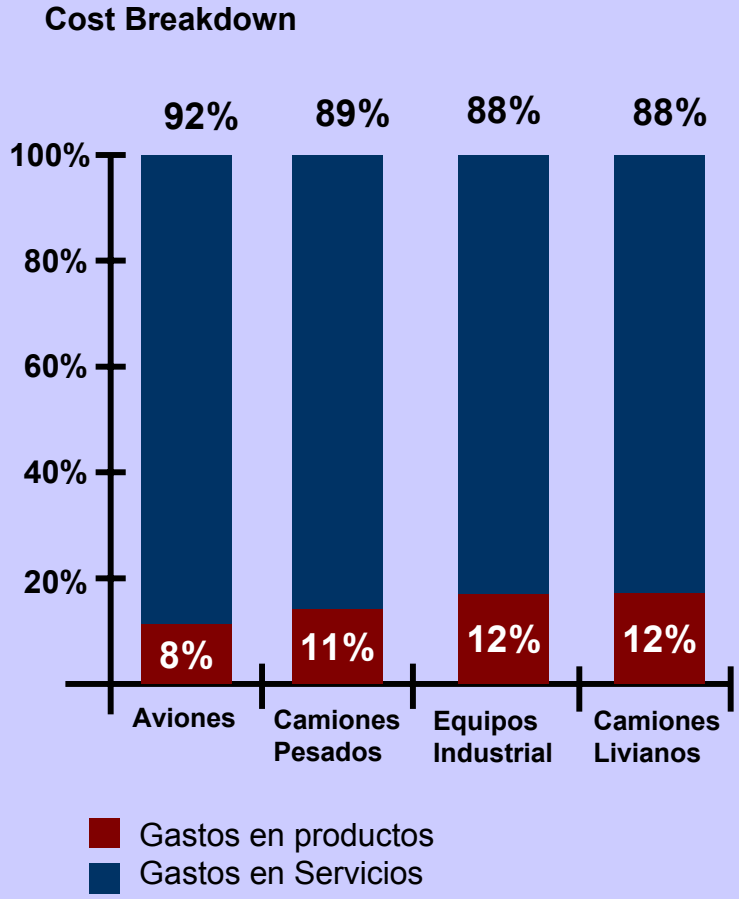


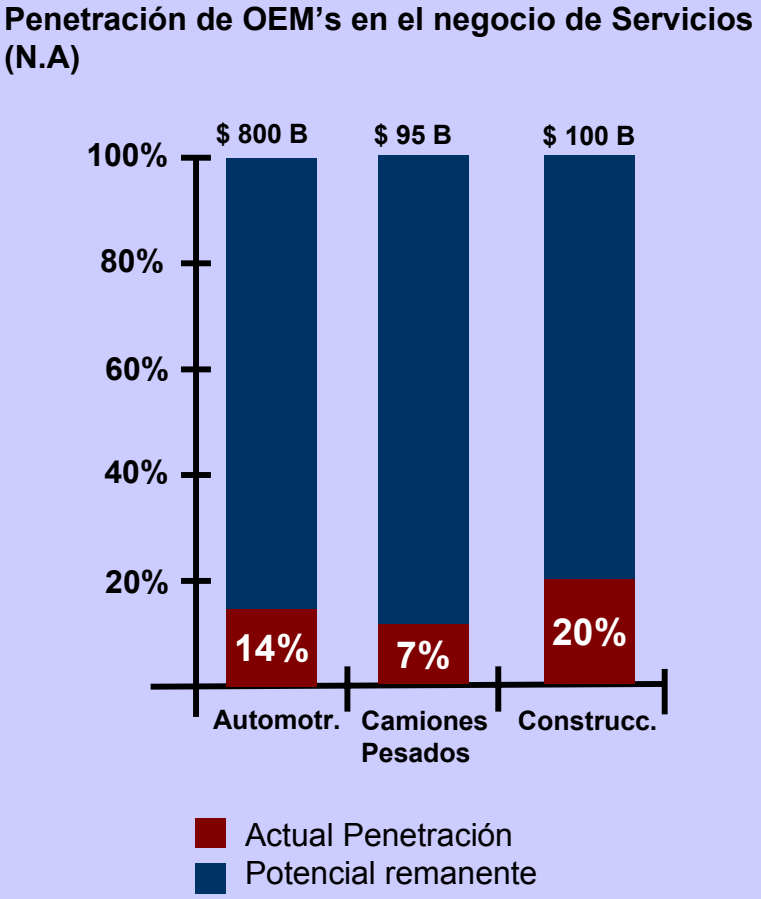
Negocio Aeroespacial en N.A



Fuente: Accenture Analysis, publicly financial data. March 2002

Capturar las oportunidades del Servicio al Cliente para capitalizar en Valor económico para la empresa y Valor agregado para sus clientes …





Fuente: Accenture Analysis, publicly financial data. March 2002

Y disfrute de su siembra mañana !!!.
… Muchos Clientes Satisfechos …

Mi última lamina !!! ….

Simulaciones de Negocio de Logística
www.bs.thork.net

Giovanni D'Agostino

Posventa
General Motors Venezolana, C.A

giovanni.dagostino@gm.com

MUCHAS GRACIAS …