

POLÍTICA AMBIENTAL

LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, NUESTRO COMPROMISO

El **GRUPO RENAULT**, como miembro responsable de la sociedad y del Mercado del Automóvil en España, es consciente de que las actividades desarrolladas en todos sus centros de trabajo, así como en el resto de instalaciones pertenecientes a la Red RENAULT a lo largo del territorio nacional, deben desarrollarse dentro de un marco de protección del Medio Ambiente.

Por ello **AUTOMOCION QUALITAUTO**, como miembro de la Red Comercial de RENAULT, establece esta Política ambiental basada en los siguientes **compromisos**:

- **Prevenir y reducir** de manera continua el impacto ambiental de nuestras actividades, productos y servicios, contribuyendo al mismo tiempo a la competitividad del Grupo Renault y a la protección del medio ambiente mediante:
 - El control del consumo energético y de las emisiones a la atmósfera
 - La reducción en origen y valorización máxima de los residuos
 - La prevención de la contaminación de los suelos y de las aguas subterráneas
 - El control del consumo de agua y de los vertidos al medio acuático
 - La prevención de contaminaciones accidentales
 - La reducción de las molestias acústicas
- **Mantener** un Sistema de Gestión Ambiental certificado ISO 14001 al objeto de garantizar la mejora continua de la eficiencia ambiental y cumplir las reglamentaciones y compromisos voluntarios del Grupo Renault.
- **Sensibilizar** a sus colaboradores sobre los retos medioambientales y comunicar los resultados conseguidos.
- **Informar** y colaborar con las Autoridades Públicas en situaciones de crisis y emergencia, y manifestar nuestra disposición permanente a cooperar con ellas.

Estos principios constituyen el marco en el que se define cada año el Programa Ambiental de **AUTOMOCION QUALITAUTO**.

La presente **Política Ambiental** se comunica a todo el personal del centro y se mantiene a disposición de toda persona que la solicite. La Dirección se compromete a aplicar dicha política y anima a todos aquellos que trabajen en la empresa o para ella, a colaborar en su aplicación.

AUTOMOCION QUALITAUTO, S.A

Ctra. Madrid-Toledo km 9,900
Getafe , 1 de Enero 2019.



POLÍTICA AMBIENTAL

LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, NUESTRO COMPROMISO

El **GRUPO RENAULT**, como miembro responsable de la sociedad y del Mercado del Automóvil en España, es consciente de que las actividades desarrolladas en todos sus centros de trabajo, así como en el resto de instalaciones pertenecientes a la Red RENAULT a lo largo del territorio nacional, deben desarrollarse dentro de un marco de protección del Medio Ambiente.

Por ello **AUTOMOCION QUALITAUTO**, como miembro de la Red Comercial de RENAULT, establece esta Política ambiental basada en los siguientes **compromisos**:

- **Prevenir y reducir** de manera continua el impacto ambiental de nuestras actividades, productos y servicios, contribuyendo al mismo tiempo a la competitividad del Grupo Renault y a la protección del medio ambiente mediante:
 - El control del consumo energético y de las emisiones a la atmósfera
 - La reducción en origen y valorización máxima de los residuos
 - La prevención de la contaminación de los suelos y de las aguas subterráneas
 - El control del consumo de agua y de los vertidos al medio acuático
 - La prevención de contaminaciones accidentales
 - La reducción de las molestias acústicas
- **Mantener** un Sistema de Gestión Ambiental certificado ISO 14001 al objeto de garantizar la mejora continua de la eficiencia ambiental y cumplir las reglamentaciones y compromisos voluntarios del Grupo Renault.
- **Sensibilizar** a sus colaboradores sobre los retos medioambientales y comunicar los resultados conseguidos.
- **Informar** y colaborar con las Autoridades Públicas en situaciones de crisis y emergencia, y manifestar nuestra disposición permanente a cooperar con ellas.

Estos principios constituyen el marco en el que se define cada año el Programa Ambiental de **AUTOMOCION QUALITAUTO**.

La presente **Política Ambiental** se comunica a todo el personal del centro y se mantiene a disposición de toda persona que la solicite. La Dirección se compromete a aplicar dicha política y anima a todos aquellos que trabajen en la empresa o para ella, a colaborar en su aplicación.

AUTOMOCION QUALITAUTO, S.A
Avda. Carlos Sainz sn
(Ciudad del Automóvil)
Getafe , 1 de Enero 2019..



LOS 20 IMPRESCINDIBLES DE: AUTOMOCION QUALITAUTO

10 IMPRESCINDIBLES EN VENTA:

1. Acoger al cliente en menos de 2 minutos e identificar sus necesidades.
2. Responder las peticiones de información recibidas vía e-mail o CRM en menos de 24 horas (excepto festivos).
3. Conocer todos los productos de la gama Renault y su competencia.
4. Demostrar estáticamente, exterior e interiormente, el vehículo al cliente.
5. Proponer espontánea y sistemáticamente al cliente la prueba del modelo deseado.
6. Realizar una oferta comercial por escrito y personalizada.
7. Si se produce un retraso sobre el plazo de entrega del VN prometido al cliente, informar al cliente y ofrecerle un vehículo de sustitución o una solución de movilidad.
8. Hacer de la entrega del VN un acto especial para el cliente.
9. Presentar al cliente los servicios de PV.
10. Llamar al cliente 5 días después de la entrega de del VN.

10 IMPRESCINDIBLES EN POSVENTA:

1. Dar una cita inmediata si la avería es inmovilizante.
2. Proponer una solución de movilidad para el cliente de forma espontánea y sistemática.
3. Realizar la recepción y entrega del vehículo a la hora comprometida.
4. Realizar la recepción sobre el vehículo en presencia del cliente.
5. Entregar al cliente un presupuesto (aproximado) para las reparaciones y (cerrado) para los mantenimientos. Y no realizar los posibles trabajos adicionales sin el acuerdo previo del cliente.
6. Contactar con el cliente en el caso de producirse un retraso en la reparación y en el momento en el que el vehículo esté reparado.
7. Realizar un control de calidad de los trabajos efectuados en el vehículo antes de su entrega.
8. Explicar al cliente los trabajos realizados y la factura de los mismos.
9. Acompañar al cliente hasta el vehículo en la entrega del vehículo reparado.
10. Llamar al cliente 48h después de la entrega del vehículo reparado.



M^a Jose Bartolome
Gerente

SEDUCIR Y SATISFACER A NUESTROS CLIENTES

POLÍTICA DE CALIDAD DE: AUTOMOCION QUALITAUTO

EL PLAN SATISFACCIÓN CLIENTE EN 7 EJES:

CONFORMIDAD – Aplicar los estándares en todos los departamentos a lo largo de todo el proceso de venta, postventa y almacén.

CALIDAD PERCIBIDA – Atender a todas las peticiones de nuestros clientes y buscar la mejor solución en cada uno de los procesos.

DURABILIDAD – Cuidar todos los vehículos para que tengan una gran vida útil.

SERVICIO – Atender y tratar bien a los clientes en todos los departamentos consiguiendo así una fidelización del cliente y su recomendación.

ADECUACIÓN A LAS EXPECTATIVAS CLIENTE – Asegurar que ofrecemos vehículos y servicios que corresponden a las expectativas de todos los clientes.

REACTIVIDAD – Ser capaces de reaccionar rápidamente ante cualquier problema y darle una pronta solución a cualquier tipo necesidad.

COMUNICACIÓN – Ser reconocidos por los colaboradores, los clientes y los líderes de opinión como un referente en materia de calidad.

“PASSION FOR LIFE, PASION POR LA VIDA”

M^a Jose Bartolome
Gerente

