



Guatemala, 2 de Noviembre de 2016

A quien corresponda:

Cofiño Stahl fue fundada en 1941 por Pedro Cofiño Durán e Irving Stahl, siendo actualmente la empresa líder en el mercado automotriz de Guatemala, prestando servicios de Comercialización de Vehículos, Mantenimiento y Taller de Enderezado.

De Octubre del 2015 a Mayo 2016 desarrollamos en conjunto con la firma **London Consulting Group** el **proyecto AVANZANDO**, con el objetivo de implementar una metodología de trabajo y gestión en las áreas Postventa y Soporte, Repuestos, Servicio, Logística, Compras, Créditos y Contact Center, logrando los siguientes resultados:

#### REPUESTOS:

- Incremento en venta y utilidad en repuestos.
- Incremento en venta cruzada del catálogo de productos.
- Incremento en venta cruzada por combos.
- Recuperación de venta en clientes con tendencia negativa.
- Reestructuración del área con enfoque de atención de clientes por canal de venta.
- Cambio de cultura de trabajo del personal con un enfoque al cumplimiento del presupuesto.
- Implementación y parametrización del sistema de prospección gestionado mediante una APP móvil a nivel operativo.
- Implementación de la supervisión en campo para mejorar la venta activa en cada uno de los canales.

#### SERVICIOS:

- Incremento en venta y utilidad en Taller.
- Incremento en venta cruzada en los talleres dentro del enfoque.
- Recuperación de clientes representando venta adicional.
- Incremento de utilidad neta administrando los descuentos en taller.
- Reducción de órdenes pendientes de facturación de vehículos, mejorando el control y seguimiento.
- Optimización del tiempo de trabajo en taller de enderezado de pintura.
- Reducción en el ratio de fallas por vehículo en Taller de Enderezado y Pintura.

#### LOGÍSTICA:

- Reducción de los costos asociados a la distribución respecto a la venta.
- Incremento de utilización de flota, optimizando la rutas de distribución durante el proyecto.
- Reducción de excedentes en bodega de talleres.
- Reducción en quiebres de inventario (potencial de venta perdida).
- Reducción de inventarios obsoletos.
- Implementación del modelo de planeación de la demanda, mejorando la comunicación de Logística con el área Comercial.
- Implementación del modelo de Gobierno con indicadores que permiten gestionar el área con el personal.

#### ÁREAS DE APOYO:

- Incremento del ingreso de clientes por cita.
- Incremento de la cartera corriente.
- Reestructuración del área de créditos con enfoque a la optimización de cobro.
- Implementación del Modelo de Coaching en Contact Center, aumentando la efectividad de la generación de citas.
- Definición e Implementación de la política de créditos, mejorando los controles de otorgamiento de crédito.
- Agilización y optimización con la implementación de la factura electrónica en las sucursales de la capital.
- Reducción de costos en compras de Materiales auxiliares, Suministros, IT, Accesorios y Mantenimiento.

**Al término del proyecto de 30 semanas se alcanzó un ROI de 2.7:1, superando las expectativas establecidas durante el diagnóstico.**

Por lo anterior, nos es grato recomendar a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que contribuye al cambio cultural mediante la implementación hombre a hombre y a la obtención de resultados tangibles de manera sostenible.

José Javier Casas  
Gerente General