



Bahía de la Ascención N° 31
Col. Verónica Anzures, México D.F., C.P. 11300, Tel.: 5095-8600

México, D.F. Agosto 2011

A quien corresponda:

Por medio de la presente deseo expresar nuestra satisfacción y recomendar ampliamente a la firma London Consulting Group, por los resultados obtenidos en el proyecto "Tú satisfacción en nuestras manos" desarrollado durante los últimos 5 meses en nuestra área de Servicio.

El equipo de London Consulting Group en conjunto con nuestro personal desarrolló:

- Reingeniería de los procesos clave de operación del área de servicio y el modelo de gestión de los indicadores clave del negocio.
- Definición e implementación de la estructura organizacional óptima, así como los perfiles y Esquemas de remuneración para los diferentes puestos.

Algunos de los principales resultados obtenidos son:

Canal Chevrolet

- Incremento del **16%** en la entrada de autos
- Reducción del **20%** del inventario de autos en taller y del **23%** en la antigüedad del inventario de autos
- Incremento en el **71%** en la productividad de técnicos
- Reducción del **34%** del TPU - Tiempo de Permanencia de las Unidades

Canal de Lujo

- Incremento del **29%** en la entrada de autos
- Reducción del **46%** del inventario de autos en taller y del **26%** en la antigüedad del inventario de autos
- Incremento en el **28%** en la productividad de técnicos
- Reducción del **48%** del TPU - Tiempo de Permanencia de las Unidades

Consolidado

- Incremento del **22%** en la Utilidad Bruta de la Agencia
- Reducción del **8%** en los Gastos de Operación de la Agencia
- Incremento del **32%** en la Utilidad Operativa de la Agencia

Los beneficios económicos del proyecto han superado nuestras expectativas, alcanzando al término del proyecto un retorno sobre la inversión de **0.8 a 1** y un retorno anualizado de **3.0 a 1**.

Cabe resaltar la metodología de London Consulting Group como uno de los factores clave de éxito del proyecto, en la que destaca el manejo del cambio, la implementación hombro a hombro y el involucramiento de todos los niveles de la organización para generar un cambio de cultura en la gente que opera el negocio.

Debido a lo antes mencionado, expresamos nuestra satisfacción por el trabajo realizado por London Consulting Group mostrándose como una empresa seria, profesional y comprometida.

Atentamente


Samir Mansur

Director General - Grupo Surman