

# PROTOCOLO DE PROTECCION

PROCEDIMIENTOS EN CONCESIONARIOS ANTE EL COVID 19



# CORONAVIRUS (COVID-19)

## CONSIDERACIONES

Este documento tiene como objetivo reforzar las medidas de prevención del COVID-19. En ningún momento este material pretende reemplazar cualquier protocolo de seguridad/higiene impuesta por alguna entidad pública del Gobierno de Argentina ni menos suponer la compra de un producto en especial, más bien buscamos ayudar a nuestra red en la adopción de mejores prácticas y medidas en base a información relevante, tanto de operadores Chevrolet en otras regiones, como así también, de instituciones públicas argentinas y/o NADA (National Automobile Dealer Association, USA), entre otras.

ANTE CUALQUIER DUDA, COMUNICARSE A LA PLATAFORMA TELEFONICA DEL  
MINISTERIO DE SALUD

Marcando a la línea 120 ( es gratuita, desde todo el país y las 24hs)

**FIND NEW ROADS™**

# PROTOCOLO DE PROTECCION

## PROCEDIMIENTOS EN CONCESIONARIOS ANTE EL COVID 19



### **USO OBLIGATORIO DE TAPABOCA**

De acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Salud es obligatorio para toda la población, el uso de tapaboca.

Ante cualquier duda, por favor dirigirse a los protocolos emitidos por la autoridad de su localidad/jurisdicción.

De no poseer un protocolo en su provincia o localidad, diríjase a las recomendaciones dictadas por el Ministerio de la Nación y el protocolo para la atención en talleres emitido por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Los barbijos y otros elementos de higiene son difíciles de conseguir porque se envían a establecimientos médicos. Por lo mismo, NO REUTILICE ESTOS ARTÍCULOS ni los desperdicie.**

# PROTOCOLO DE PROTECCION

Argentina

Abril/2020

## PREVENCIONES BÁSICAS

### LA IMPORTANCIA DE LA HIGIENE

La mejor manera de prevenir la enfermedad es evitar la exposición.

Se cree que el virus se propaga principalmente de persona a persona, entre las que están en contacto cercano.

Se propaga a través de gotas respiratorias producidas cuando una persona infectada tose, estornuda o habla, y puede ser propagado por personas infectadas que no muestran síntomas.

Es posible que una persona pueda contraer el COVID-19 al tocar una superficie u objeto que tenga el virus y luego tocarse la boca, la nariz o posiblemente los ojos.

Por ello, le solicitamos seguir rigurosamente los protocolos emitidos en su jurisdicción para evitar el contagio.



**El lavado mata el virus en sus manos y previene la propagación de COVID-19.**

**FIND NEW ROADS™**

## PREVENCIÓNES BÁSICAS

### INGRESO EMPLEADOS Y CLIENTES

General Motors exige que se sigan los protocolos locales para el correcto ingreso de empleados y clientes a las instalaciones; adicionalmente enumeramos algunas recomendaciones.

#### Ingreso empleados

- ✓ Tener en cuenta la restricción de trabajo de las personas que conforman el grupo de riesgo, según los protocolos locales.
- ✓ Medición de temperatura para todos quienes ingresen a la concesionaria. Si la temperatura es igual o superior a 37,5° notificar y restringir acceso.
- ✓ Lavarse inmediatamente las manos, por lo menos 20 segundos con abundante agua y jabón.
- ✓ Aplicar desinfectante a base de alcohol que contenga al menos 70% de alcohol en los zapatos de todos los empleados.
- ✓ Recomendar la utilización de guantes desechables a todos los empleados que tengan contacto con clientes y/o elementos ajenos (correspondencia, herramientas, etc.).
- ✓ **TODOS** deben utilizar tapaboca
- ✓ Mantener la distancia estipulada para cada jurisdicción.
- ✓ Toda la ropa debe ser lavada después del uso diario.

#### Ingreso clientes

- ✓ **TODOS** cliente deberá ingresar con tapaboca – no se exponga
- ✓ Recibir con saludo cordial de palabra, no dar la mano y mantener distancia estipulada en el protocolo de su localidad.
- ✓ Comunicar protocolos de seguridad adoptados por el concesionario y que el cliente debe seguir expresamente.
- ✓ Recomendar el pago por transferencia bancaria, en su defecto, tarjetas de crédito/debito

**No se exponga, comunique y ejecute toda acción preventiva. Todo cliente debe cumplir con el protocolo del concesionario, no haga excepciones.**

## DISPOSICION SALAS DE VENTAS



### LIMPIEZA PROFUNDA DIARIA

Seguir rigurosamente las normas emitidas por su jurisdicción, adicionalmente podemos mencionar:

- ✓ Lavarse las manos constantemente
- ✓ Recibir toda documentación fuera de las instalaciones / considerar a todo nueva persona como potencial riesgo (despachos, repartidores, encomienda, etc.)
- ✓ Quitar todo elemento no esencial – café, agua, snack, etc.
- ✓ Suspender el uso de maquinas expendedoras de alimentos de cualquier tipo
- ✓ Quitar revistas, folletos, trípticos, y promover el envío digital
- ✓ Acomode las sillas en las salas para que clientes y vendedores se encuentren a la distancia estipulada en el protocolo de su jurisdicción.
- ✓ Cierre y restrinja el uso de vehiculos en el showroom, en caso de necesitar abrirlo, procure su correcta limpieza y desinfección posterior (siguiendo los protocolos requeridos en su jurisdicción).
- ✓ Mientras sea posible, mantenga las puertas abiertas de la concesionaria para evitar tocar las manijas y mantener aireados los ambientes
- ✓ Restrinja el acceso a zonas de descanso, comedores y salas de reuniones
- ✓ Promueva el distanciamiento social (según el protocolo de su localidad)

**Cámbiese los guantes cuando estén sucios o rotos**

**Deshágase de los guantes usados de manera apropiada**

**Lávese bien las manos antes y después de usar los guantes**

**Quítese todo los elementos adicionales; reloj, pulsera, anillos antes de ponerse los guantes**

**No toque superficies como manijas de puertas, teclados, etc. con guantes contaminados**

**No toque la cara ni ajuste los guantes con guantes contaminados**

**No reutilice los guantes. Una vez desechados no volver a utilizar**

# PROTOCOLO DE PROTECCION

Argentina

Abril/2020

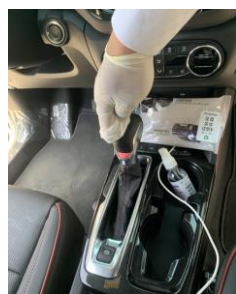
## COMO LIMPIAR Y DESINFECTAR VEHICULOS

### TODO VEHICULO DEBE SER LIMPIADO

Esta guía no proporciona consejos en los casos en que un conductor u otro ocupante de un vehículo muestre síntomas de COVID-19 o dé positivo.

Por favor considerar que todo vehículo debe ser desinfectado (siguiendo las normas de protocolo que aplique en su jurisdicción), aquellos que vienen a servicio técnico, los que salen para realizar un test drive y los que son entregados a clientes finales. Se recomienda el uso de agua limpia y jabón neutro para esta operación, o lo que indique el protocolo que aplique.

- ✓ Limpiar llaves y controles
- ✓ Manija apertura puertas
- ✓ Volante
- ✓ Consola central
- ✓ Palanca de cambios
- ✓ Pantalla / radio
- ✓ Botón de arranque
- ✓ Apoya brazos
- ✓ Botones / comandos
- ✓ Espejo retrovisor
- ✓ Cinturón de seguridad
- ✓ Asientos



FIND NEW ROADS™

# PROTOCOLO DE PROTECCION

Argentina

Abril/2020

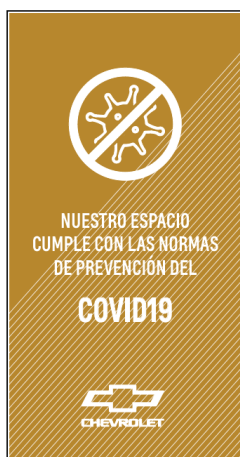
## VENTA VEHICULOS DURANTE COVID-19



### EN LAS INSTALACIONES

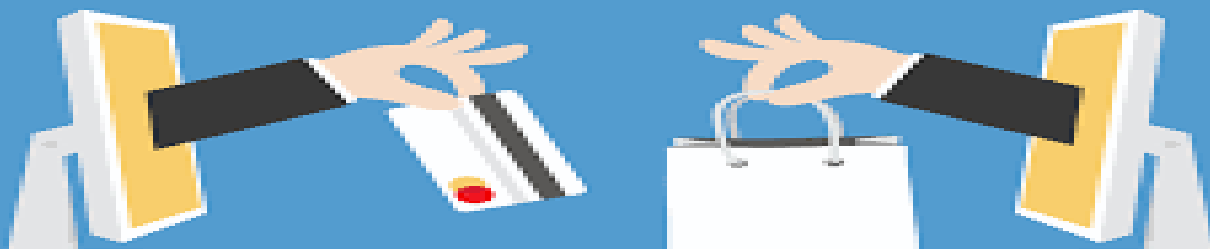
Informe de su plan para mantener seguros a sus empleados y clientes. Utilice el sitio web, detallando horarios de atención y protocolos de higiene/seguridad al momento de asistir a un salón de ventas. Haga que sus vendedores y clientes se sientan seguros.

- ✓ Proporcione seguridad a sus empleados, siguiendo los requerimientos obligatorios del protocolo de su localidad, como guantes, jabón líquido, desinfectantes, espacio suficiente entre ellos y cualquier otra medida en pos de la seguridad y tranquilidad de estos.
- ✓ Considere el trabajo por turnos.
- ✓ Entrene a sus vendedores en compras por internet, navegación web de la página del concesionario.
- ✓ Controle el ingreso de clientes. Asegúrese de tener un libro de entrada; es importante saber quien ingresó.
- ✓ Trabaje la empatía, cordialidad y transparencia; muchos clientes ven la necesidad de un nuevo auto para la seguridad de la familia.
- ✓ Comunique visualmente TODO lo relacionado a seguridad e higiene.



FIND NEW ROADS™

## VENTA VEHICULOS DURANTE COVID-19



### VENTAS ONLINE

El comercio online le permite a sus vendedores mantenerse activo, sin embargo, es fundamental controlar que es lo que se comunica; considerando la sensibilidad de las personas en tiempos de pandemia.

- ✓ Actualice su sitio web. Agregue fotos y videos; 360° idealmente.
- ✓ Conozca su inventario; que los vendedores conozcan el stock disponible, colores y versiones.
- ✓ Preocúpese de que sus vendedores conozcan los productos, si no los conocen, que aprovechen este tiempo para capacitarse.
- ✓ Si se trata de una retoma, confeccione un proceso online de envío de fotos, procesos automatizados para reducir el contacto físico.
- ✓ Procure que su F&I pueda trabajar en línea con su fuerza de ventas.
- ✓ Prepare a su fuerza de ventas tanto en productos, formas de pago y financiamiento. Recuerde que los clientes necesitan respuestas a sus inquietudes.
- ✓ Programe las entregas a domicilio o en sucursales aptas para esto.
- ✓ Utilice todo canal digital para promover la venta; mire lo que hace la competencia, innove, busque maneras distintas de llegar a su actual y futuro cliente.
- ✓ Recuerde al Departamento de Call Center(BDC) de Postventa actualizar las informaciones que provengan desde esta vía





# PROTOCOLO DE PROTECCION

Argentina

Abril/2020

## SERVICIO TÉCNICO



### MEDIDAS PREVENTIVAS

Por favor considerar utilizar toda herramienta tecnológica para comunicar a los clientes de los protocolos de la concesionaria solicitar que los autos vengan **SIN ARTICULOS** en su interior, para una correcta y rápida recepción.

- ✓ El Departamento de Call Center (BDC) debe utilizar Facebook, web, WhatsApp para comunicar a los clientes los protocolos COVID-19 del concesionario
- ✓ El Departamento de Call Center (BDC) debe fomentar el uso de pago remoto para los servicios solicitados por los clientes.
- ✓ Exigir programación de citas.
- ✓ Informar a clientes que deben sacar todo del interior del auto antes de llegar a la concesionaria.
- ✓ Medir temperatura corporal de los clientes – de estar por sobre los 37,5° no atender.
- ✓ Mantener el distanciamiento requerido entre cliente y funcionario por protocolo de su jurisdicción
- ✓ Utilizar foto-videos tanto como sea posible, para enviar a los clientes por los trabajos a realizar
- ✓ Minimizar los puntos de contactos como tables, lápices, tarjetas de crédito y llaves
- ✓ Sanitizar la zona de vestuario de técnicos, según le sea requerido por protocolo local
- ✓ Clientes deberán permanecer en el vehiculos hasta que se le informe lo contrario para luego comenzar con el proceso de desinfección requerido por protocolo local.

# PROTOCOLO DE PROTECCION

Argentina

Abril/2020

## TEST DRIVE



**BOOK A  
TEST DRIVE**

### MEDIDAS PREVENTIVAS

Considere las facilidades tanto para su personal como para los clientes futuros. El ofrecer Test Drive a domicilio es una práctica adoptada en algunos países. Sin embargo, los clientes podrían requerirlos en las concesionarias y por ello debe prepararse según lo indiquen sus protocolos locales, adicionalmente vea debajo algunas sugerencias:

#### En las concesionarias

- ✓ Uso de tapaboca todo el tiempo, tanto vendedores como clientes
- ✓ Utilice guantes desechables
- ✓ Procure cubrir los asientos con cobertor desechable
- ✓ Restrinja el uso del vehículo a solo una persona, evite que acompañantes realicen el Test Drive.
- ✓ Si cuenta con suficiente espacio en la concesionaria, arme un circuito de prueba. Que el cliente conduzca solo.

#### A domicilio

- ✓ Procure que sus vendedores tengan implementos de higiene tanto para el trayecto de ida como de regreso.
- ✓ Comunique al cliente de los protocolos a implementar e informe de las condiciones del Test Drive (solo una persona, uso, etc).
- ✓ Mapee la ruta, conozca los accesos al domicilio (condominio con portón de acceso, departamento, pasaje, etc).
- ✓ Considere una distancia (concesionaria – domicilio) prudente para ofrecer el Test Drive a domicilio.

Considere la utilización de dos llaves, una para el cliente y otra para el vendedor. Sanitice antes y después del Test Drive. Comunique que tanto el vehículo como las llaves están

**SANITIZADAS**

**FIND NEW ROADS™**

## ENTREGA DE VEHICULO



### MEDIDAS PREVENTIVAS

La entrega de vehiculos es una etapa clave. Si el cliente compró online, es el punto cúlmine de toda interacción que ha sido a distancia. No descuide este proceso, ya que toda estrategia de atendimento a distancia puede verse perjudicada por no adoptar las medidas pertinentes, las cuales deben ajustarse al protocolo vigente en su localidad.

Asegúrese de pedir toda documentación online para adelantar proceso. Prepare a su cliente por si debe firmar documentos. Que traiga su propio lapicera.

- ✓ Sanitice el auto por completo, tanto elementos de este como documentación y accesorios.
- ✓ Instruya a su personal y clientes el uso de tapaboca durante todo el tiempo.
- ✓ Tenga todo **LISTO Y PREPARADO** para proceder a la entrega al cliente.
- ✓ Minimice el contacto con él; grabe un video que explique dónde están los elementos básicos y de seguridad; luego comparta.
- ✓ Utilice todo medio electrónico para enviar documentación.
- ✓ Tenga el auto listo para ser retirado.
- ✓ En caso de entregar a domicilio, organícese para entregar y retirarse.
- ✓ Cree un protocolo de recepción de información online, entrega de vehículo y comunicación posterior.
- ✓ Defina día y hora para la entrega de vehiculos, programe con anticipación para resguardar la seguridad de todos. La programación evita asumir riesgos inesperados.

El proceso de entrega toma tiempo; procure realizar el trabajo con anticipación y busque disminuir al máximo el tiempo de exposición. Sus trabajadores y clientes lo agradecerán.



# JUNTOS VENCEREMOS AL COVID-19

La seguridad es la principal prioridad de General Motors y en este momento difícil, estamos comprometidos con la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, familias, socios, clientes y la comunidad.

Estamos conectados más que nunca y la claridad de la información es extremadamente necesaria para estar aún más preparados.

Siguiendo las pautas de las autoridades oficiales de su región, contribuiremos a ralentizar la transmisión del virus, evitar sobrecargar el sistema de salud y, en consecuencia, contribuir a reducir los impactos en la economía y garantizar el rendimiento de nuestro negocio.

**¡Salgamos de esta crisis juntos y más fuertes!**

Ernesto Ortiz

VP Sales, MKT, AFS, Connect Serv & Cust Experience SA

Rafael Santos

GMSA Sales Operations and Consortium Director

Nilson L. Martinez – Director de Ventas Argentina

Cristian Bussio – Director Consorcio Sudamérica

Pedro Arleo – Gerente Sr Ventas de Postventa Argentina