

Plan de negocio VW Service 2026

“Juntos en cada kilómetro”

Uso interno

Agenda

1. Adhesión VW Service

Beneficios y cómo adherirse

2. Programa de CRM, comunicación y Club Volkswagen

3. Campañas

4. Catálogos y material en el punto de venta

5. Aportaciones e incentivos

6. Contactos

INTERNAL



1. Adhesión Volkswagen Service

Beneficios y cómo adherirse

1. Adhesión Volkswagen Service

Beneficios:

- ✓ Participación en Winners y Cum Laude
- ✓ Comunicaciones más personalizadas para vuestros clientes
- ✓ Generación de tráfico hacia vuestros SSOO

¿Qué esperamos de vosotros?

- ✓ El cumplimiento de las campañas y servicios comunicados en este documento para asegurar la mejor experiencia a vuestros clientes.
- ✓ Un uso adecuado y proactivo de los materiales proporcionados para maximizar el impacto del programa.
- ✓ La colaboración en la mejora continua, proporcionando feedback y sugerencias para optimizar la experiencia del cliente.
- ✓ El compromiso con la calidad y los estándares de Volkswagen, asegurando una atención alineada con las expectativas de la marca.
- ✓ La participación activa en las iniciativas y promociones del programa para maximizar los beneficios y resultados.

1. Adhesión Volkswagen Service

Cómo adherirse, ¡es muy fácil!

Enviando un email a: customer.experience@volkswagen.es

Indicando el código(s) de instalación de vuestro(s) SSOO

⚠ **Recordad que, en caso de no adherirte, no impactaremos a clientes en vuestro nombre ni tendréis derecho a cualquier incentivo o aportación.**



2. Programa de CRM y Comunicación

2. Programa de CRM y comunicación, ¿cómo os ayudamos?

Amplificando la propuesta de valor de nuestros servicios de posventa hacia nuestros clientes

COMUNICACIÓNDIGITAL

Recordatorios de paso por taller, campañas para aumentar el tráfico al SO, mejoras en cita previa…

EQUIPOEXPERTO

Fomentamos la confianza de nuestros clientes. Ellos son nuestro foco y queremos fomentar su confianza gracias a nuestros servicios de calidad.

MARCA

Generando una experiencia Volkswagen 360º.

2.1 Plan de Comunicación CRM

Nuestro foco, la seguridad del cliente

● Versión genérica

Comunicación comercial

Comunicación informativa

	2 años	3 años	4 años	5 años	6 años	7 años	8 años	9 años	10 años	11 años	12 años	13 años	14 años	15 años
Chequeo de cortesía	●													
Mantenimiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguridad				●		●		●		●		●		●
Baterías				●										
Amortiguadores				●										
ITV			●		●		●		●	●	●	●	●	●
Plan de contactos de mantenimiento y desgaste	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Club Volkswagen

Programa de fidelización de clientes

Objetivos:

- Impulsar la RENOVACIÓN CON LA MARCA
- AUMENTAR EL NEGOCIO DE POSVENTA
- MEJORAR LA IMAGEN DE MARCA
- CAPTACIÓN DE CONSENTIMIENTOS Y DATOS

¿En qué consiste?

- **Programa gratuito**
- **Dirigido a propietarios y conductores habituales de vehículos Volkswagen turismo**
- **Experiencias y beneficios exclusivos para clientes:**

➔ Beneficios únicos

Acceso a guantera digital con información sobre el plan de mantenimiento de tu coche, ahorro en tu próximo Volkswagen, atención prioritaria…

➔ Servicios exclusivos

Hasta 10 años de asistencia en carretera, 20% de descuento en accesorios, ofertas para el cuidado de tu coche…

➔ Experiencias inolvidables

Acceso preferente y precios especiales en la Driving Experience…

Más información aquí:
https://www.volkswagen.es/es/clientes/beneficios-club-volkswagen.html



3. Campañas



3.1. Campañas de mantenimiento Volkswagen

Campaña	Objetivo	Público Objetivo	Código KIT	Colaborativa	Aportación	Incentivos	Comentarios
 **Mantenimiento incluido y VW Long Drive**	Informar al cliente de que tiene que pasar el mantenimiento según su Plan de Asistencia Técnica, que lo tiene contratado o incluido y qué le incluye este paquete contratado. Impacto a los 30 / 60 / 90 / 120 / 150 / 180 km según sea el caso	Cliente que contrató el pack de mantenimiento y VW Long Drive y que está a un mes de tener que pasarlo	-	Sí	-	-	Recordar a cliente que tiene el paquete de mantenimiento incluido y que no solo se incluye el cambio de aceite/ mantenimiento, sino también las operaciones que le aplican por kilometraje y antigüedad (por ej. Filtros, cambio líquido frenos, etc)
 **Mantenimientos 30 / 60 / 90 / 120 / 150 / 180**	Informar al cliente que tiene que pasar el mantenimiento según su Plan de Asistencia Técnica. Impacto a los 30 / 60 / 90 / 120 / 150 / 180 km según sea el caso.	Clientes con vehículos que están a un mes de tener que pasar uno de los mantenimientos contemplados en el Plan de Asistencia Técnica	-	Sí	-	-	La instalación puede añadir una oferta adicional a través de la Plataforma de Campañas Colaborativas
 **Seguridad incluido y VW Long Drive**	Informar al cliente que le toca realizar el cambio de líquido de frenos según su Plan de Asistencia Técnica y que lo tiene incluido en su paquete. También se incluyen operaciones de desgaste que pudieran aplicarle y que son claves para la seguridad. Impacto a los 3/5/7/9/11 años según sea el caso	Clientes con vehículos que están a un mes de tener que hacer el cambio de líquido de frenos	-	Sí	-	VW Winners	
 **Seguridad**	Informar al cliente que le toca realizar el cambio de líquido de frenos según su Plan de Asistencia Técnico. También se incluyen operaciones de desgaste que pudieran aplicarle y que son claves para la seguridad. Impacto a los 3/5/7/9/11 años según sea el caso	Clientes con vehículos que están a un mes de tener que pasar el cambio de líquidos de frenos	-	Sí	-	VW Winners	

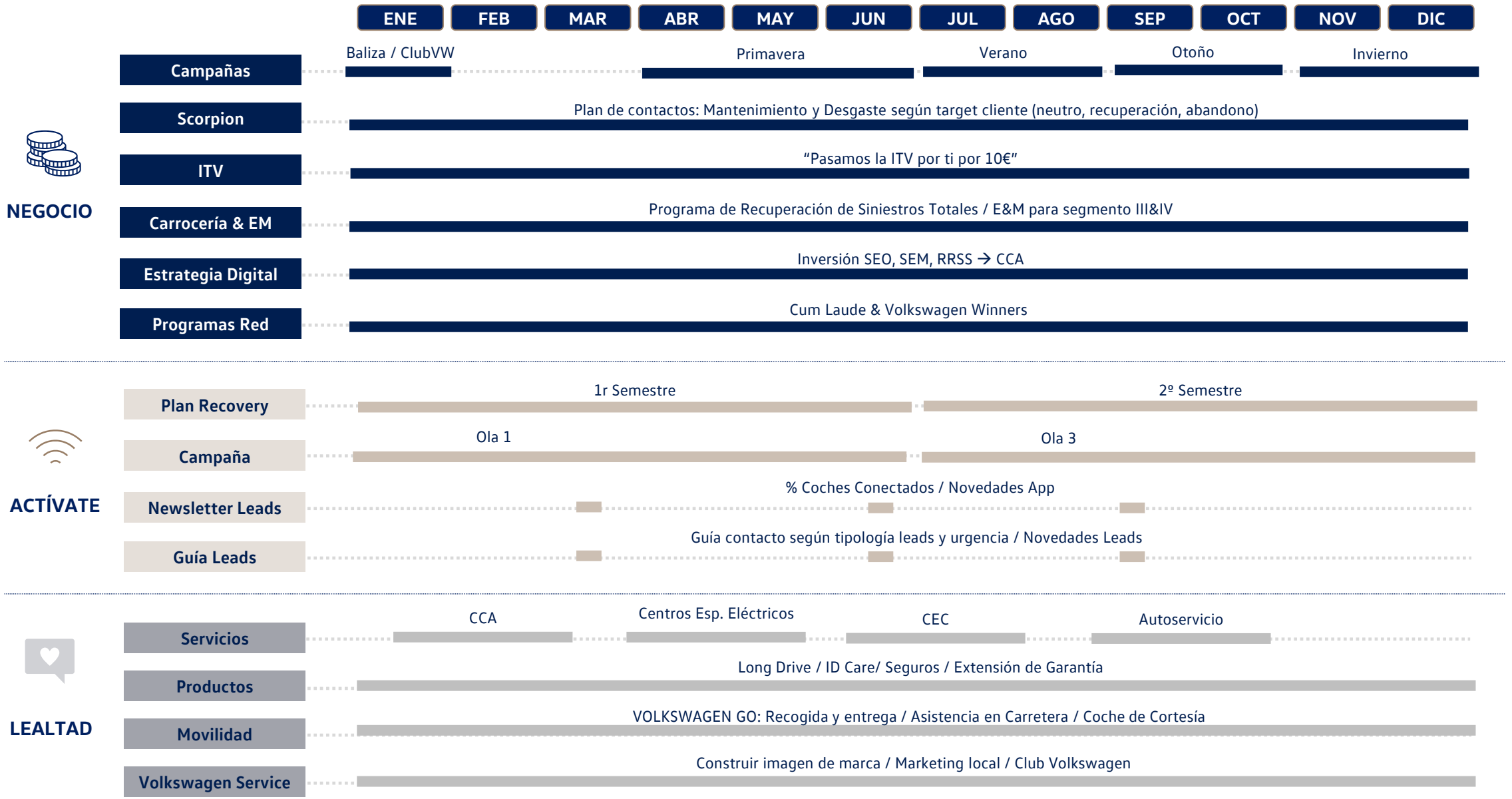
3.1. Campañas de mantenimiento Volkswagen

Campaña	Objetivo	Público Objetivo	Código KIT	Colaborativa	Aportación	Incentivos	Comentarios
 **Chequeo de Cortesía**	Acercar el cliente al Servicio Oficial y conseguir la visita anual deseada Recabar información del kilometraje anual	Cliente cuyo Volkswagen está a punto de cumplir 1 año o está a punto de realizar 15.000 km	-	Sí	No	-	Recordar a cliente que tiene el paquete de mantenimiento incluido y que no solo se incluye el cambio de aceite/ mantenimiento, sino también las operaciones que le aplican por kilometraje y antigüedad (por ej. Filtros, cambio líquido frenos, etc)
 **Correa de distribución**	Informar al cliente que podría tocarle un cambio de correa de distribución según su Plan de Asistencia Técnica Poner en valor la complejidad de la operación y necesidad de ser realizada por un especialista Volkswagen.	Clientes con vehículos entre 90.000 km y 180.000 km según modelo y código motor	-	Sí	No	VW Winners	La instalación puede añadir una oferta adicional a través de la Plataforma de Campañas Colaborativas
 **Extensión de Garantía**	Recordar a cliente que entra en vigor la extensión de garantía contratada en el momento de la venta Ofrecemos un Chequeo gratuito para que el cliente pase por el Servicio Oficial, si aún no ha pasado	Clientes con vehículos que están a punto de caducar la garantía de fabricante y han contratado EG en el momento de la venta (+2/+3)	-	Sí	No	-	
 **Pasamos la ITV por ti**	Poner en valor servicio de pasar la ITV por el cliente: 1. Se recoge el coche en casa del cliente 2. Se pasa la ITV por el cliente 3. Se devuelve el coche en casa del cliente	**Zona Transitalia:** Clientes que forman parte del Club VW a 2 meses de tener que pasar la ITV: año 4, año 6, año 8, año 10, año 11, año 12	Código de servicio: ITV Dirección	Sí	Aportación VGED: 26,30€	-	Con el servicio ITV y por solo 10 €, nos encargaremos de todo: recogemos el coche en tu casa, lo llevamos a pasar la ITV y te lo devolvemos en tu casa. ¡Así de fácil!
		Zona No Transitalia: Clientes que forman parte del Club VW a 2 meses de tener que pasar la ITV: año 4, año 6, año 8, año 10, año 11, año 12	ITV_RecEnt	Sí	Aportación VGED: 26,30€	-	Con el servicio ITV, nos encargaremos de todo: recogemos el coche en tu casa, lo llevamos a pasar la ITV y te lo devolvemos en tu casa. ¡Así de fácil!

3.1. Campañas de mantenimiento Volkswagen

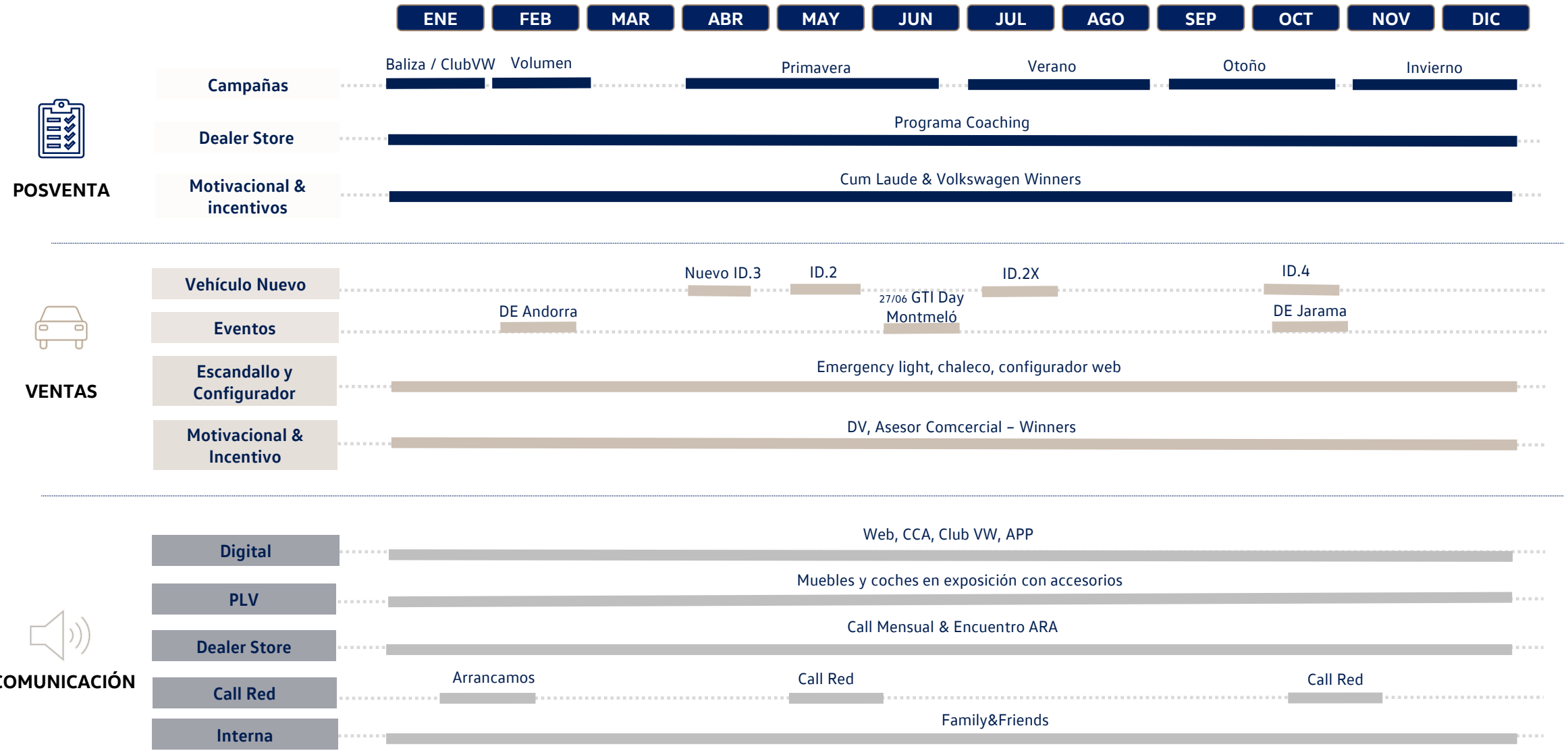
Campaña	Objetivo	Público Objetivo	Código KIT	Colaborativa	Aportación	Incentivos	Comentarios
 **Chequeo pre – ITV**	Aumentar el paso por taller mediante un chequeo Pre-ITV de seguridad de 10 puntos para evitar sorpresas innecesarias antes de la inspección, incentivando la venta cruzada de operaciones de desgaste y accesorios.	Clientes que forman parte del Club VW y tienen que pasar la ITV	-	Sí	-	-	
 **Campañas de desgaste**	Informar al cliente de la necesidad de revisar y quizá renovar los principales puntos de desgaste, según el modelo de coche y su kilometraje. Dicha revisión será realizada por un especialista Volkswagen. El desgaste es de vital importancia para nuestros clientes.	Clientes con la necesidad de realizar una operación de desgaste	-	Sí	-	VW Winners	
	Generar entradas a taller y potenciar las operaciones de desgaste y mantenimiento, reforzando la comunicación con clientes sin consentimiento comercial y destacando la importancia de la seguridad. Todas las revisiones serán realizadas por un especialista Volkswagen.	Clientes fieles con probabilidad de abandono <70% y que no tenemos consentimiento comercial	-	Sí	No		
	Generar entradas a taller de clientes con alta probabilidad de abandono (>70%) y potenciar las operaciones de desgaste y mantenimiento, destacando la importancia de la seguridad. Se ofrecerá un bono de 50€ sobre el PVP recomendado en recambios.	Clientes con alta probabilidad de abandono (>70%)	BONOSMART50	Sí	Sí		
 **Campaña Smart Campaigns**	Generar entradas a taller de clientes que ya nos han abandonado, del segmento III, y potenciar las operaciones de desgaste y mantenimiento, destacando la importancia de la seguridad. Se ofrecerá un bono de 50€ sobre el PVP recomendado en recambios.	Clientes infieles que ya nos han abandonado, del segmento III	BONOSMART50	Sí	Sí		

Plan de negocio recambios 2026



INTERNAL

Plan de negocio accesorios 2026



INTERNAL

3.2 Campañas digitales

Impulsando el tráfico al S.O. a través de la cita online

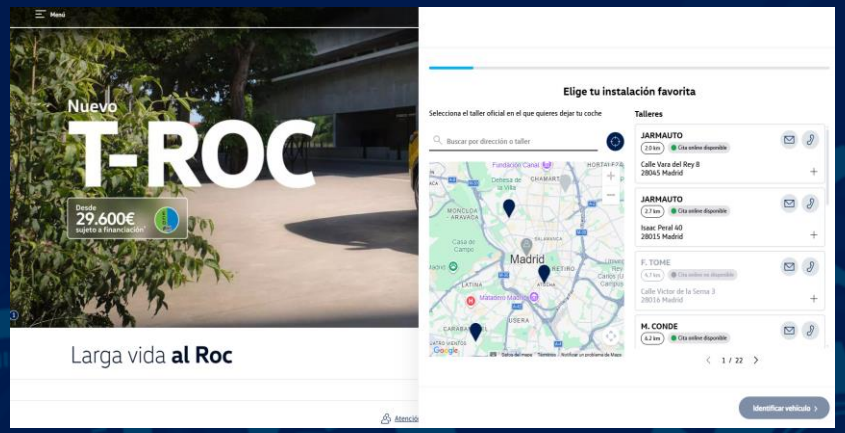
Web

Lanzamiento de CCA (Customer Centric Appointment), la nueva cita online que sustituye a la actual y que está totalmente integrada con ONE y PLATON.

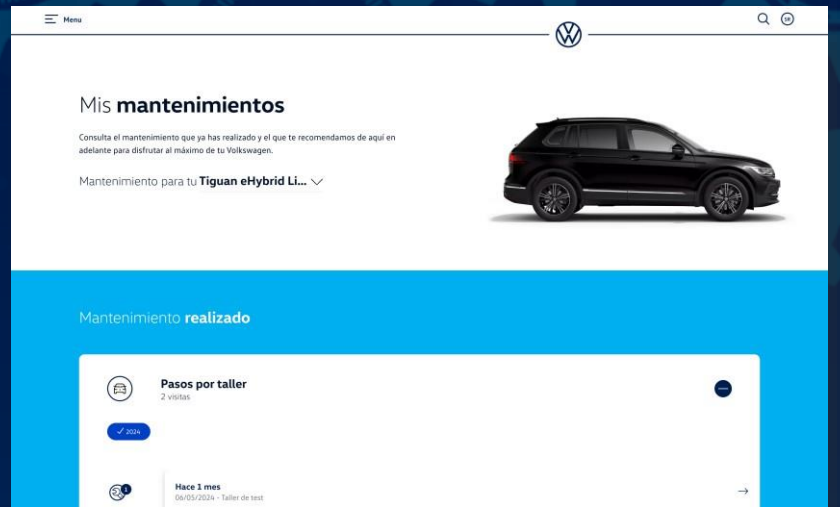
Club Volkswagen

Portal de cliente con funcionalidades personalizadas que ponen en valor la posventa: detalle de pasos por taller realizados y propuesta de mantenimiento recomendado, alertas ITV, visibilidad de nuevos servicios…

Nueva Cita Online (CCA):



"Mis Mantenimientos", una de las funcionalidades de la guantera digital de Club Volkswagen:



CRM

Facilitamos la solicitud de cita precargando los datos disponibles de cliente para simplificar su experiencia online

Publicidad digital

Presencia continuada (todo el año), gran foco en segmentos de clientes y contexto del contenido para ser relevantes

3.3 Campañas digitales e inversión en medios

Llegar a los clientes que están tomando sus decisiones online

Marketing Digital

Alta inversión en medios digitales (SEM, banners y social media) para aumentar nuestra presencia online

Optimización

Reforzando la estrategia SEM para captar y atraer a usuarios/clientes Volkswagen de segmentos Iy II

Always On

Presencia continuada a lo largo del año trabajando con audiencias y retargeting para captar a clientes de la marca

Relevancia

Mejorando activamente los contenidos en la sección de clientes VW para ser más relevantes para nuestros clientes



4. Catálogos y material en punto de venta

4. Libro Volkswagen Service 2026



Formato digital del Libro VW Service 2026.
Recomendamos utilizar el contenido del Libro para asesorar a los clientes sobre:

- Servicios y ventajas por ser cliente Volkswagen
- Garantía y Asistencia en Carretera
- Planes de Mantenimiento por tipo de vehículo (incluida la gama ID.)

- Libro 2026 solo en formato digital, disponible en Dealer Net: https://dealernet.volkswagen.es/solicitar-material#/view-mat-command-line/56108

Disponible también en la plataforma Ágora



4. Catálogo Profesional Volkswagen Accesorios

- **En Producción** (formato digital) del Catálogo Profesional de Volkswagen Accesorios
- La mejor herramienta para poder asesorar de manera optima a nuestros clientes en la venta de Accesorios

Disponible próximamente en Dealer Net.

CATVWAO25 (5).pdf

4.1 Material en punto de venta

Zona de exposición:

Queremos que el cliente nos vea y nos visualice, por ello pedimos tener:

- Coches accesoriados
- Vitrinas con producto lifestyle











5. Aportaciones e incentivos

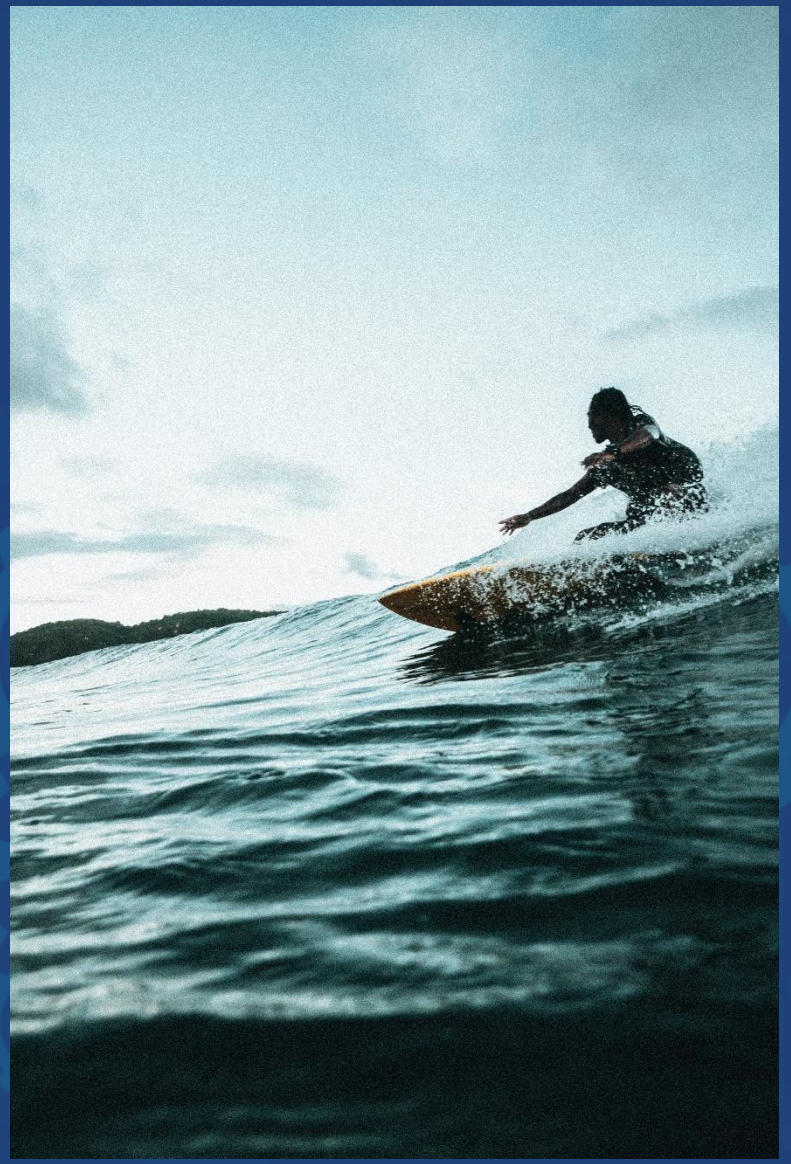
5. Aportaciones e incentivos

Winners 2026: **Encuentra el winner que llevas dentro**

A partir del pasado 01 de enero tienes la oportunidad de demostrar lo que vales y poder realizarlo de la mejor forma posible.

Ser exigente, ser metódico, ser constante y sobre todo, ser la mejor versión de ti mismo.

¡Recambios, Accesorios Originales y Long Drive en un único programa!



6. Contactos



6. Contactos

VOLKSWAGEN

valeria.urbina@volkswagengroup.es

WINNERS Y CUM LAUDE

info@vwmotiva.es

HELPDESK CONCESIONARIOS

helpdesk.concesionarios@volkswagengroup.es


¡SEGUIMOS!
"Juntos en cada kilómetro"