



21 de Octubre de 2014

A quien pueda interesar,

En el año 2013 Centrocamiones, Inc. se dio a la tarea de buscar y evaluar un sin numero de recursos con el fin de organizar y entrenar al personal de los departamentos de Piezas y Servicios.

Su fin primordial era lograr implementar los procesos necesarios para hacer de los departamentos de Piezas y Servicio unos de mayor producción y rendimiento.

Luego de evaluar varios recursos disponibles, Centrocamiones opto por contratar los servicios profesionales del Sr. Rafael Morales y Tecno Service Solutions (TSS). Ambos muy bien recomendados por otros compañeros de la industria de autos.

Algunos de los servicios que nos proveyó el Sr. Morales y TSS fueron:

1. Evaluación de situación corriente de los departamentos de Piezas y Servicio e informe de hallazgos.
2. Preparación de un plan de trabajo y educación para todo el personal de Piezas y Servicio.
3. Desarrollo, implementación y seguimiento de Políticas y Procedimientos para ambos departamentos.
4. Adiestramiento personalizado a todos los empleados de ambos departamentos.
5. Implementación y Adiestramiento en el uso y manejo de informes y métricas cuantitativas para la medición de progreso.
6. Asistencia personal a los gerentes de departamento , al igual que al gerente general, en el flujo de trabajo diario y la repartición de deberes y tareas en sus departamentos respectivamente para lograr mejor calidad de servicio con nuestros clientes.
7. Revisión y mejoramiento de los planes de compensación para motivar la producción del departamento de Servicio y sus empleados productivos.
8. Eliminación de procesos ineficientes y redundantes.
9. Visitas a otros negocios relacionados para ver el desempeño de las mejores practicas de la industria (Best Practices).
10. Presentación de productos y sistemas disponibles en el mercado para incrementar la venta de servicios.

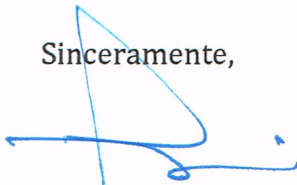
Continuación

Pág. 2

Luego de la implementación de procesos y el adiestramiento a los empleados del plan sugerido de TSS, Centrocamiones empezó a ver de inmediato una mejoría significativa en el crecimiento de sus ventas, en los controles de inventario, aumento en la productividad de sus técnicos, mejoría en el tráfico de trabajo por el taller y una mejor relación laboral entre compañeros de trabajo dentro de ambos departamentos. Todo esto contribuyó a aumentar las ganancias operacionales de los departamentos.

La experiencia y dedicación que trajo el Sr. Morales a nuestra empresa fueron claves en la mejoría operacional que hemos tenido por los pasados dieciséis meses . es por eso que lo recomendamos a otros concesionarios de autos y talleres en nuestra industria que buscan organizar, crecer y mejorar sus operaciones de Piezas y Servicio.

Sinceramente,



Jorge L Martinez  
Gerente General  
Centrocamiones, Inc.  
d/b/a Central Ford  
d/b/a Hyundai de Vega Alta