



Crêterios de Selec o Atividade de Vendas e Após Venda de Centros NISMO

**NISSAN IBERIA, S.A.
Sucursal em Portugal**

Entrada em Vigor: 5 de Outubro de 2016

NISSAN IBERIA, S.A. Sucursal em Portugal em conformidade com a norma europeia referente ao direito de competência, adoptou um sistema de distribuição selectiva quantitativa e qualitativa para a venda dos PRODUTOS NISSAN-GAMA NISMO, tendo decidido os seguintes standards selectivos qualitativos que serão de cumprimento obrigatório tanto para aceder, no caso específico, como para continuar no desempenho das actividades de venda e pós-venda dos PRODUTOS NISSAN-NISMO, (GT-R), os quais adaptam e modificam parcialmente os standards anteriores, sem prejuízo da possibilidade da COMPANHIA os alterar no futuro a qualquer momento.

Os presentes Standards de Selecção aplicam-se tanto aos Concessionários integrados na Rede Autorizada NISMO, como para as Oficinas Autorizadas integradas na Rede Autorizada NISMO cuja actividade se desenvolva em Portugal.

Para efeito do cumprimento dos Standards, as categorias municipais dividem-se no seguintes 4 casos quer se trate da actividade de Venda ou de Após Venda: Metropolitana (M), Urbana (U), Rural (R) e População Dispersa (PD).

A classificação está baseada na análise de 4 variáveis (Potencial de Mercado, Densidade Populacional, Densidade de Negócio e Índice de Construção) em cada unidade geográfica (UG).

O resultado de cada variável é ponderado para a obtenção de uma pontuação do tipo de área para cada unidade geográfica (UG).

- Área Metropolitana (M): Pontuação de tipo de área maior ou igual a 11 e até um máximo de 12.
- Área Urbana (U): Pontuação de tipo de área entre 7 e 10.
- Área Rural (R): Pontuação de tipo de área entre 2 e 6.
- Áreas População Dispersa (PD): Pontuação de tipo de área inferior a 2.

Finalmente, para o resultado de cada instalação, pondera-se a classificação de todas as suas unidades geográficas (UG) em função do potencial de matrículas e/ou população.

Os standards de Selecção aplicam-se de cada instalação, sem prejuízo dos casos onde se indica que o âmbito de aplicação de um determinado standard deve ser cumprido pela a Empresa (como é o caso, entre outros, dos Critérios Financeiros).

ÍNDICE

ÂMBITO: 1. PESSOAL E FORMAÇÃO

- 1.1. Formação de vendas
- 1.2. Formação de Após Venda
- 1.3. Pessoal

ÂMBITO: 2. INSTALAÇÕES

- 2.1. Layout interno

ÂMBITO: 3. SERVIÇO E ATENDIMENTO AO CLIENTE

- 3.1. Experiencia de Vendas

ÂMBITO: 4. QUALIDADE DE REPARAÇÃO E SERVIÇO

- 4.1. Ferramenta

ÂMBITO: 5. PROCESSO DE CONCESSIONÁRIOS COM BAIXO RENDIMENTO (FD&EP)

- 5.1. Eficiência de vendas
- 5.2. Eficiência CVS
- 5.3. Eficiência CVA

NISMO CENTER - CRITÉRIOS DE SELECÇÃO MINIMOS PANEUROPEOS

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEOGRÁFICA					TIPO DE ACTIVIDADE					GÉNÉRICO/ ESPECÍFICO			
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	VENDAS POPULAÇÃO DISPERSA	APÓS-VENDA PULAÇÃO DISPERSA	VENDAS	VENDAS - SOLUS SITE	VENDAS - MULTIMARCA	APÓS-VENDA	APÓS-VENDA - SOLUS SITE		APÓS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/LOC
1	PESSOAL E FORMAÇÃO																
1.1	FORMAÇÃO DE VENDAS																
1.1.1	FORMAÇÃO DE VENDAS "ONE OFF AND ON"																
1.1.1.1	A instalação deve ter nomeado no mínimo um Assessor Comercial especialista em NISMO do pessoal de vendas.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
1.1.1.2	O Assessor Comercial especialista em NISMO deve ter concluído com sucesso o treinamento/formação NISMO e a Formação de Vendas presencial GTR.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
1.1.1.3	O Assessor Comercial especialista em NISMO deve ter concluído com sucesso a última acção de formação obrigatória NISMO, caso já tenha sido nomeado.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
1.2	FORMAÇÃO DE PÓS-VENDA																
1.2.1	FORMAÇÃO DE PÓS-VENDA "ONE OFF AND ON"																
1.2.1.1	O pessoal técnico certificado (T/S) deve ter completado com sucesso os módulos de formação de serviço NISMO.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
1.2.1.2	Cada Gestor de Assistência/ Recepcionista deve ter completado com sucesso os módulos de formação de serviço NISMO.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
1.2.1.3	O pessoal dedicado à Oficina de Colisão certificada, deverá ter concluído com sucesso os módulos de formação especiais de Reparação de Carroçarias (aplicável a pessoal interno de Chapa e Pintura ou pessoal externo/subcontratado de Chapa e Pintura).	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
1.3	PESSOAL																
1.3.1	VESTUÁRIO DOS COLABORADORES																
1.3.1.1	O pessoal que contacta com clientes NISMO deve utilizar vestuário de acordo com o código corporativo da NISMO.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X		X	X		X	EU	E
1.3.1.2	O pessoal que contacta com clientes NISMO deve utilizar vestuário de acordo com o código corporativo da NISMO. No caso que o concessionário seja multimarca e existam zonas de acesso ao cliente NISMO partilhadas, o pessoal de contacto com o cliente NISMO devem utilizar vestuário de acordo com o código corporativo NISMO ou então deverá utilizar vestuário neutro, sem ligação a qualquer marca.	X	X	M	U	R	PD	PD	X		X	X		X	X	EU	E
2	INSTALAÇÕES																
2.1	LAYOUT INTERNO																
2.1.1	CUMPRIMENTO DE STANDARDS NISSAN																
2.1.1.1	O Salão de Exposição dedicado à Nissan deve ter uma área mínima de 320m ² .	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.1.1.2	Todos os elementos requeridos pela Identidade Visual Nissan, terão que se encontrar instalados.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.1.1.3	Cada veículo NISMO presente na exposição deverá ter disponível um expositor de características de acordo com os novos espaços comerciais Nissan e mostrar uma placa identificativa do modelo.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
2.1.2	SPORTS CORNER DENTRO DA EXPOSIÇÃO																
2.1.2.1	O Salão NISMO deve contar no mínimo uma zona interna de 80m ² para viaturas novas: 50m ² dedicada à exposição do modelo GT-R e 30m ² dedicada para a outras viaturas novas NISMO obrigatórias	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
2.1.2.2	Deve existir no mínimo 2 viaturas novas em exposição: 1 NISMO e 1 GT-R, de acordo com as Diretrizes da Marca.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G

NISMO CENTER - CRITÉRIOS DE SELECÇÃO MINIMOS PANEUROPEOS

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEOGRÁFICA						TIPO DE ACTIVIDADE						GENÉRICO / ESPECÍFICO	
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	VENDAS POPULAÇÃO DISPERSA	APÓS-VENDA PULAÇÃO DISPERSA	VENDAS	VENDAS - SOLUS SITE	VENDAS - MULTIMARCA	APÓS-VENDA	APÓS-VENDA - SOLUS SITE	APÓS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO		EU/LOC
2.1.3	MATERIAL PLV ANTERIOR AO LANÇAMENTO																
2.1.3.1	Todo o material PLV relativo ao modelo NISMO existente na zona de exposição dedicada, zona de vendas Nissan ou zona de entrega deverá estar de acordo com as directrizes NISMO. Todo o material PLV existente deve ser exclusivamente fornecido ou aprovado pela Marca.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X					X	EU E
2.1.5	ACESSÓRIOS/MELHORIAS PARA A VIATURA/MERCHANDISING																
2.1.5.1	Todos os acessórios apresentados junto da viatura NISMO têm de ser originais.	X	X	M	U	R	PD	PD	X	X	X	X	X	X	X	EU	E
2.1.5.2	Como mínimo, um dos veículos obrigatórios NISMO expostos deverá estar equipado com acessórios NISMO originais.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
2.1.5.3	O material de merchandising NISMO deve estar disponível num expositor de acordo com os novos espaços comerciais Nissan.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
2.1.5.4	O concessionário deve dispor de um mínimo de artigos de merchandising obrigatórios NISMO de acordo com o definido pela Companhia.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
3	SERVIÇO E ATENDIMENTO AO CLIENTE																
3.1	EXPERIÊNCIA DE VENDAS																
3.1.1	PROVA DINÂMICA																
3.1.1.1	A instalação deve ter disponível duas viaturas NISMO dedicadas a test-drive de clientes, incluindo um GT-R, de acordo com as diretrizes da Marca.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
3.1.1.2	A unidade GT-R dedicada a test-drive deve encontrar-se estacionada numa baía de estacionamento reservada e exclusiva, com identificação visual GT-R devidamente aprovada.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
3.1.1.3	A unidade NISMO dedicada a test-drive deve encontrar-se estacionada numa baía de estacionamento reservada e exclusiva, com identificação visual GT-R devidamente aprovada.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X					EU	G
3.1.2	CONEXÃO WIFI																
3.1.2.1	Deverá existir uma conexão WiFi à disposição de todos os clientes em exposição.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	G
3.1.3	ENTREGA DO VEÍCULO NO CONCESSIONÁRIO																
3.1.3.1	Cada unidade GT-R deverá ter uma cobertura negra especial GT-R de acordo com as directrizes da Identidade Visual Nissan de Retalho.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
3.1.3.2	Cada unidade NISMO (exceto o NISMO GT-R) deverá ter uma cobertura vermelha de acordo com as directrizes da Identidade Visual Nissan de Retalho.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
3.1.4	PLANO DE MARKETING																
3.1.4.1	O plano de marketing anual deverá ser formalmente aprovado num prazo de 6 meses pela Marca.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
3.1.4.2	Todos os instrumentos e materiais de marketing para a actividade NISMO (novos e usados) devem ser fornecidos e aprovados através da Marca.	X	X	M	U	R	PD		X	X	X				X	EU	E
4	QUALIDADE DE REPARAÇÃO E SERVIÇO																
4.1	FERRAMENTA																
4.1.1	FERRAMENTA ESPECÍFICA																
4.1.1.1	A oficina deve possuir 100% das SST GT-R, de acordo com a última actualização da Nissan.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
4.1.1.2	A oficina deve possuir um equipamento Nissan Consult III Plus e respectivo Kit.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E

NISMO CENTER - CRITÉRIOS DE SELECÇÃO MINIMOS PANEUROPEOS

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEOGRÁFICA						TIPO DE ACTIVIDADE						GENÉRICO / ESPECÍFICO	
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	VENDAS POPULAÇÃO DISPERSA	APÓS-VENDA PULAÇÃO DISPERSA	VENDAS	VENDAS - SOLUS SITE	VENDAS - MULTIMARCA	APÓS-VENDA	APÓS-VENDA - SOLUS SITE	APÓS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO		EU/LOC
4.1.2	EQUIPAMENTO ESPECÍFICO DE OFICINA																
4.1.2.2	Deverá existir pelo menos um dispositivo de verificação de geometria.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
4.1.2.3	Deve existir pelo menos um equipamento apropriado para substituição de pneumáticos.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
4.1.2.4	Deve existir um equipamento de alinhamento de direcção aprovado pela Nissan.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
4.1.2.5	Deve existir uma rampa específica para o elevador de alinhamento de direcção ajustada ao GT-R.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
4.1.2.6	Deve existir um elevador de 2 colunas ajustado ao GT-R.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
4.1.2.7	Deve existir um carregador de Nitrogenio.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
4.1.3	EQUIPAMENTO ESPECÍFICO DE CARROÇARIA																
4.1.3.1	Deve existir um banco de carroçaria dotado de equipamento específico para o modelo GT-R.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
4.1.3.2	Devem existir ferramentas dedicadas e kit de equipamento para reparação de alumínio.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
4.1.3.3	Todas as instalações que não disponham de Oficina de Colisão certificada tem de recorrer à subcontratação de trabalhos junto de uma Oficina de Reparação de Carroçarias certificada, que cumpra com os critérios '1.2.1.3', '4.1.3.1' and '4.1.3.2'	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
4.1.4	PEÇAS NISMO																
4.1.4.1	Algumas peças originais de NISMO e GT-R devem obrigatoriamente encontrarse expostas no respectivo mobiliário existente na Concessão.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
4.1.5	ACORDO ESPECIAL PARA SUBSTITUIÇÃO DE PNEUMÁTICOS																
4.1.5.1	As instalações tem de apresentar um "acordo comercial" assinado com um centro de pneumáticos representante de marca em conformidade com os standards qualitativos Nissan.	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	G
4.1.6	GESTÃO DA ENTREGA VN																
4.1.6.1	As instalações tem de evidenciar o uso e preenchimento do Documento de Entrega de Viatura / Consentimento de Cliente	X	X	M	U	R	PD					X	X	X	X	EU	E
5	PROCESSO DE CONCESSIONÁRIOS COM BAIXO RENDIMENTO (FD&EP)																
5.1	EFICIÊNCIA DE VENDAS																
5.1.1	PERCENTAGEM DE EFICIÊNCIA DE VENDAS																
5.1.1.1	O concessionário deverá obter uma percentagem mínima de 70% de Eficiência de Vendas segundo os resultados do PI de Vendas a R6 (média móvel a 6 meses) vinculada ao valor da média nacional como ponto de referência.	X		M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	E
5.2	EFICIÊNCIA CVS																
5.2.1	PERCENTAGEM DE EFICIÊNCIA DE CVS																
5.2.1.1	O concessionário deve obter uma percentagem mínima de 85% de Eficiência sobre o Índice de Satisfação de Vendas segundo os resultados do PI de Qualidade de Vendas a R6 (média móvel a 6 meses) vinculada ao valor da média nacional como ponto de referência.	X		M	U	R	PD		X	X	X				X	LOC	E

NISMO CENTER - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO MINIMOS PANEUROPEOS

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.	CLASS. GEOGRÁFICA				TIPO DE ACTIVIDADE						GENÉRICO / ESPECÍFICO				
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	VENDAS POPULAÇÃO DISPERSA	APÓS-VENDA PULAÇÃO DISPERSA	VENDAS	VENDAS - SOLUS SITE	VENDAS - MULTIMARCA	APÓS-VENDA		APÓS-VENDA - SOLUS SITE	APÓS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/LOC
5.3	EFICIÊNCIA CVA																
5.3.1	PERCENTAGEM DE EFICIÊNCIA DE CVA																
5.3.1.1	O concessionário deve obter uma percentagem mínima de 85% de Eficiência sobre o Índice de Satisfação de Após Venda segundo os resultados do PI de Após Venda a R6 (média móvel a 6 meses) vinculada ao valor da média nacional como ponto de referência.	X		M	U	R		PD				X	X	X	X	LOC	E