

enlace

FARRERA

Apertura de
Toyota
Tapachula



EDITORIAL

¡Hola!

Este pasado 18 de julio conmemoramos el 1er aniversario luctuoso de nuestra co-fundadora María Elena Aurora Escudero Palacios (QDEP). Tus hijos, nietos, bisnietos y colaboradores del Grupo Farrera te recordamos con gran cariño y admiración. Tu recuerdo y ejemplo de fortaleza nos impulsan a enfrentar con carácter estos momentos retadores de los cuales, sabemos, saldremos fortalecidos.

Este inicio de verano le dimos la bienvenida a la nueva era de Mitsubishi Motors con el lanzamiento de Mitsubishi Chiapas en compañía de Juan Cerdeira, Director de Postventa de MMDM, y Raúl Maldonado, Gerente de Desarrollo de Distribuidores de MMDM. Más de 1,200 asistentes nos acompañaron a este exitoso evento organizado con mucho profesionalismo por Luis Moscoso, Erick Vidal y todo el equipo de Mitsubishi Chiapas. Les deseamos muchos éxitos, estoy seguro que con ese entusiasmo y compromiso se alcanzarán todas las metas.

Asimismo, deseamos el mayor de los éxitos a los equipos de Toyota Tapachula y Jardín Secreto que recientemente abrieron operaciones y sabemos tendrán un desempeño espectacular.

Todos somos parte de la mejora continua, es por eso que se implementó y capacitó a todos los encargados del Buzón de Ideas Farrera para poder revisar y evaluar tus recomendaciones de mejora. Tú, mejor que nadie, conoces las oportunidades para que logremos un mejor desempeño... Comparte tu idea en el buzón para que sea valorada y posiblemente ¡implementada en todo el Grupo! La mejora continua es una filosofía cada vez más arraigada en la cultura de todo el Grupo: Muestra de ello son la reciente 4ta recertificación TSM Kodawari en Toyota Riviera Maya, el reconocimiento Mini Top Ten 2018 a Mini Farrera Tuxtla y la distinción Platino en los Estándares Operativos Chevrolet 2018 como resultado del esfuerzo de todo el equipo de Automotriz Farrera. ¡Enhorabuena!

Amigo del Grupo Farrera, se viven momentos de incertidumbre y dificultades económicas. En momentos como este, más que nunca, tu compromiso con nuestra misión y valores, *Espíritu Ganador, Honradez, Responsabilidad, Austeridad, Ética, Actitud de Servicio y Puntualidad*, hará de éste, un grupo más sólido y exitoso. **¡Contamos contigo!**

Alejandro Vázquez Farrera
Director de Marca

DIRECTORIO

Presidente del Consejo de Administración
Rómulo Farrera Escudero

Director División Automotriz
Fernando Vázquez Farrera

Edición de la revista coordinada por:
Departamento de Sinergias
Corporativo Grupo Farrera.

Colaboradores por División:

CORPORATIVO

Marley Morales Pérez
Blanca Johana Paredes García
Stefanie Fuentes Tevera
Yaneth Wong Aceituno
Gabriela Gutiérrez Hernández
José Carlos Laparra Ruiz
Esteban Jiménez Lobeira

DIVISIÓN OMEGA

Rebeca Ojeda Sauri
Karla Gómez López

DIVISIÓN SIGMA

Erick Vidal Pérez

DIVISIÓN BA'AK

Laura Solís
Angel Fino

DIVISIÓN DELTA

Joselín Andrea Maya Ledesma

DIVISIÓN ALFA

Zenyasse García
Claudia Heredia Briceño
Daniela Sánchez
Ana Laura Salgado Reyes

CONTENIDO

CULTURA ORGANIZACIONAL

1

CON LA CAMISETA PUESTA

8

NUEVOS INTEGRANTES DE LA
FAMILIA FARRERA

13

CONOCIMIENTO Y REFLEXIÓN

16

MÁS QUE VENDER AUTOS

18

ANIVERSARIO LUCTUOSO
MARÍA ELENA AURORA
ESCUADERO PALACIOS

20

Esta es una publicación trimestral de distribución interna editada por el Corporativo de Grupo Farrera. Av. 1ª Sur Poniente No. 1128 Barrio el Cerrito, C.P. 29000. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Tel.: 01(961)6187000 ext. 1810 y 1811.

¡Colabora con Enlace Farrera!

Nos interesa conocer los eventos importantes que ocurrieron en donde colaboras: actividades deportivas, recreativas, culturales, reconocimientos, ascensos, historias de éxito, capacitaciones, actividades de responsabilidad social, etc.

Envía tu participación a:

blanca.paredes@gfarrera.com.mx / marley.morales@gfarrera.com.mx.

CULTURA ORGANIZACIONAL



MISIÓN



Ser el grupo de empresas más competitivo de los mercados que atendamos... Que nos distingamos por la lealtad de nuestros clientes, el compromiso de nuestra gente, la fortaleza de nuestros negocios y el reconocimiento de nuestros aliados comerciales.

VALORES



Honradez:

Cuidar lo que se nos ha confiado como quisiéramos que alguien, en quién confiamos, cuidara lo nuestro.



Puntualidad y Responsabilidad:

Cualidad de todo ser humano que lo hace valer y ser confiable.



Austeridad:

Actitud que nos mueve a pensar en cómo hacer más con lo que ya tenemos; inclusive... con mucho menos.



Ética:

Ser congruentes entre el decir y el hacer.



Actitud de servicio:

Disposición para comprender las necesidades de los demás y dar una solución eficaz.



Espíritu Ganador:

Demos resultados... no explicaciones.

PUNTUALIDAD COMO VALOR CORPORATIVO

Aportación de Yaneth Wong Aceituno/ Gestión de Talento Humano



Este nuevo valor que se está integrando dentro de la Cultura Organizacional en el Grupo, tiene una connotación más profunda que simplemente acudir a tiempo a una junta, reunión o entregar a tiempo una tarea encomendada.

Habla del compromiso y el valor que le damos a nuestro tiempo y al tiempo de los demás. Adicionalmente, la puntualidad es uno de los hábitos de las personas exitosas.

¿Por qué es importante la PUNTUALIDAD?

- **La puntualidad nos vuelve disciplinados.**

Cuando asumimos una responsabilidad o compromiso debemos estar dispuestos a cumplir con dichas obligaciones. La puntualidad es uno de los actos de disciplina que denota que nos sentimos preparados para asumir responsabilidades o mayores retos, que podemos con lo que estamos haciendo o con más.

- **La puntualidad nos aporta orden.**

Una persona puntual es capaz de organizar su tiempo y poder cumplir con todo, de mejor forma y más eficaz.

- **La puntualidad es una de las formas de generar confianza.**

Vivir el valor de la puntualidad nos caracteriza como alguien responsable y confiable.

- **La puntualidad es respetar el tiempo del otro.**

Hacer que tengan que esperar por ti, porque eres impuntual es demostrar nulo interés en la otra persona o en los temas que se vayan a tratar.



Por lo anterior y muchos otros aspectos más, la PUNTUALIDAD es un valor que tenemos que VIVIR en Grupo Farrera y ser ejemplo a seguir del mismo.

ALGO ESTÁ CAMBIANDO

Aportación de Stefanie Fuentes Tevera/ Mercadotecnia División Automotriz

Algo está cambiando,

Spotify está fundiendo a las discográficas;

Netflix hizo que ya casi no queden videoclubes, y que vaya mucha menos gente al cine;

Booking, tiene en jaque a las agencias de turismo;

Google inutilizó a las páginas amarillas;

Airbnb, está atemorizando a los dueños de los hoteles;

Whatsapp amenaza a los operadores de telefonía fija y celular;

Las redes sociales a los medios de comunicación;

Uber a los taxistas;

OLX está acabando con los avisos clasificados;

Los smartphones, condenaron a las casas de fotografías;

Zip Car, hace la vida imposible a las compañías de alquiler de vehículos;

Tesla, pone en duda el futuro de las automotrices;

El E-mail complicó a los correos postales;

Waze acabó con los GPS;

Original y Nubank, amenazan el sistema bancario tradicional;

La nube hace cada vez más inútiles a los Pen Drives (USB);

Youtube, pone en riesgo a las empresas de televisión;

Facebook está matando a los portales de contenido;

Tinder y similares quitan mercado a las discotecas;

Wikipedia mató a los diccionarios y enciclopedias;



¿Cuánto tiempo crees que va a durar tu empleo en su forma actual?
¿Y quieres seguir viviendo como vivías hace 10 años?

Te sugiero que te reinventes diariamente, para continuar en este juego llamado vida.

No porque detrás venga gente, sino porque ya hay mucha gente delante de nosotros, que nos lleva ventaja.

Extraído del video de @HabitanteSoy



RETAIL PERFORMANCE MANAGEMENT



Aportación de Rebeca Ojeda Sauri / Mercadotecnia BMW Mérida

Farrera Península Mérida fue seleccionada para participar en el programa Retail Performance Management. RPM es un programa enfocado en mejorar el desempeño del distribuidor a través de una consultoría especializada en sitio. BMW Group destacó que la agencia de Mérida es el candidato indicado para hacer de este programa un éxito por lo cual se eligió como sede de la prueba piloto e implementación inicial.



El programa está enfocado en aumentar las ventas por medio de la mejora en el manejo del embudo de ventas (KPI's) y el proceso de CRM dentro del concesionario BMW y MINI. Este nos ofrece:

- ▶ *Coaching in situ con consultores capacitados y experimentados, así como soporte remoto durante y al finalizar el programa.*
- ▶ *Análisis personalizado de la situación actual del distribuidor, utilizando la metodología del programa RPM.*
- ▶ *El contenido del programa es personalizado y las medidas detectadas de mejora se escogen en conjunto entre la agencia y el coach. El enfoque está en ver mejoras desde el primer día de trabajo.*
- ▶ *El programa otorgará todas las herramientas RPM desarrolladas específicamente para la agencia.*
- ▶ *El desempeño y progreso será monitoreado siempre mediante indicadores (KPI's) alcanzables, definidos y acordados.*

Todo el personal involucrado de Farrera Península Mérida (ventas, postventa, administrativos y gerencia) está comprometido a trabajar con esta nueva herramienta y lograr los objetivos propuestos para una mejora en la calidad y relaciones con los clientes, y por supuesto, incrementar las ventas.

BMW Y MINI FARRERA TUXTLA EN CONSTANTE CAPACITACIÓN

Aportación de Karla Gómez López/ Mercadotecnia BMW Chiapas



Con el propósito de que cada integrante de la agencia forme parte de una mejora continua, en el distribuidor se ha implementado, a través de nuestro programa de Customer Treatment, diferentes actividades en todas las áreas; desde capacitación interna de productos y servicios, hasta tips para que cada colaborador pueda tener una amena conversación con nuestros visitantes.

Los encargados en esta ocasión fueron Manlio Escobar, Product Genius de BMW, y Juan José Romo, asesor de ventas, nos compartieron la historia de BMW Group y explicaron los atributos del BMW M3 respectivamente. BMW Farrera reconoce y agradece la participación activa de todos los integrantes para hacer de la visita de nuestros clientes una gran experiencia.

CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN A GRUPO FARRERA

Aportación de Yaneth Wong Aceituno/ Gestión de Talento Humano



Hoy en día las organizaciones tienen acceso a educación en línea para instruir a sus colaboradores en los conocimientos que necesitan para realizar sus funciones y mejorar su desempeño.

Grupo Farrera no es la excepción, por ello hemos iniciado la capacitación en línea con el programa “Inducción al Grupo”, para ser una organización innovadora en modelos de gestión de talento. Estos cambios culturales nos ayudan a sumarnos a los nuevos modelos de aprendizaje y migrar de la formación tradicional a esquemas más dinámicos y flexibles.

Nuestro agradecimiento a todas las áreas involucradas para que esta iniciativa sea hoy en día una realidad y esperamos vernos pronto... en tu próxima capacitación On line.



GRUPO FARRERA EN LA FERIA DE EMPLEO

Aportación de Yaneth Wong Aceituno/ Gestión de Talento Humano

La primer Feria del empleo estatal 2019 tuvo lugar en el Centro de Convenciones Polyforum de Tuxtla Gutiérrez. El evento contó con la presencia de diferentes autoridades y del gobernador del estado.

Grupo Ferrera estuvo presente acercando a las personas que están en búsqueda de empleo con las oportunidades laborales, esto nos ayuda a posicionarnos como una empresa integradora y socialmente responsable.

Al término de la ceremonia Grupo Ferrera recibió un reconocimiento por su apoyo y compromiso social. Lo cual nos motiva a continuar con estas acciones en las localidades en donde tenemos presencia.

BUZÓN DE IDEAS FARRERA

Aportación de Gabriela Gutiérrez Hernández / Jurídico Fiscal Corporativo

Grupo Ferrera está comprometido en crear un buen ambiente laboral, a través de la comunicación interna y desarrollo de ideas. Por lo anterior se ha decidido implementar el **Buzón de Ideas Ferrera**, el cual tiene como objetivo promover la cultura de mejora continua entre los colaboradores.

Para lograrlo se impartió una capacitación a los encargados del “Buzón de Ideas Ferrera” donde conocieron las bases para participar. Agradecemos la valiosa participación del licenciado Fernando Vázquez, que demuestra la importancia del nuevo proyecto.

¡Participa! Para hacerlo manda tu idea sobre una mejora para el Grupo, ya sea de procesos, reducción de costos, incremento de productividad, iniciativa social, etc. Puedes hacernos llegar tus ideas a través de dos opciones:

- 1.- Sitio web www.gfarrera.com.mx
- 2.- Buzón físico que se encuentra en tu centro de trabajo.

En la siguiente edición de la Revista Enlace podrás conocer las primeras ideas ganadoras.



Todas las ideas participan. ¡No te quedes fuera, sé parte del cambio!

DÍA DEL NIÑO EN GRUPO FARRERA

Aportación de Yaneth Wong Aceituno / Gestión de Talento Humano



Como ya es tradición, se llevó a cabo el evento del Día del Niño en las agencias del Grupo.

Para festejar a los hijos de los colaboradores, en Tuxtla Gutiérrez se disfrutó de la Premier de una de las películas más esperadas y taquilleras del momento.

En las sucursales, también se vivió este espíritu festivo, las cuales se contagiaron de alegría, demostrándolo con eventos donde la diversión fue la principal invitada.

Continuaremos sumando estas acciones para construir juntos una organización sólida y preferida.



MINI FARRERA TUXTLA GANA TOP 10 2018

Aportación de Karla Gómez López/ Mercadotecnia BMW Chiapas

Con el propósito de motivar el excelente desempeño y lograr los objetivos de ventas de vehículos, partes, refacciones y lifestyle; BMW Group premia a los mejores distribuidores con un viaje al extranjero.

Participa toda la red de distribuidores BMW y MINI a nivel nacional, de los cuales solo 10 son reconocidos por su evaluación y el puntaje obtenido, demostrando ser los mejores.

El grupo C está conformado por 11 distribuidores, el ganador fue MINI Farrera Tuxtla en el Top Ten 2018. Por esta razón, el Presidente Rómulo Farrera y el Director General Automotriz Fernando Vázquez nos visitaron para hacer un merecido reconocimiento al esfuerzo y compromiso de cada integrante que conforma esta agencia.



¡Enhorabuena y felicidades!



HONDA EXPERIENCE 2018

Aportación de Joselín Andrea Maya Ledesma /Mercadotecnia Honda Insur

¡Muchas Felicidades,
Óscar Cabrera!

Honda Insurgentes se enorgullece en informar que Óscar Cabrera fue uno de los 30 asesores ganadores a nivel nacional del reto: "Honda Experience 2018". Gracias a su esfuerzo y compromiso que contribuyeron al logro de los objetivos de CITY y BRV.

Por lo anterior, la planta Honda de México Celaya abrió sus puertas y lo recibió como invitado especial; realizando un recorrido por las instalaciones y disfrutando de un fin de semana lleno de emociones en la maravillosa ciudad de Guanajuato.

Esperamos que tu trabajo continúe con la misma pasión durante todo el año, y motive a tus compañeros a seguir tu desempeño.

¡Felicidades!

¡Esto demuestra el espíritu ganador de Grupo Farrera!

BMW GROUP MÉXICO CERTIFICA ASESORES DE VENTAS DE BMW FARRERA TUXTLA

Aportación de Karla Gómez López/ Mercadotecnia BMW Chiapas

BMW Farrera Tuxtla felicita a los tres asesores de ventas que acreditaron exitosamente el entrenamiento de certificación, ahora pueden llamarse orgullosamente Asesores de Ventas Certificados.

Los asesores BMW certificados son Juan José Romo Paniagua y Zeus Cervantes Ramírez; el asesor MINI certificado es Sergio Daniel Campos Escobar.

Esto demuestra que BMW Farrera Tuxtla tiene gente capaz, entusiasta y comprometida. Y que el desarrollo profesional y capacitación de cada integrante propicia más casos de éxito.

Juan José Romo:



“Es el máximo premio que se le puede otorgar a un ejecutivo de ventas, por lo cual me siento orgulloso de haberlo obtenido en poco tiempo; está dedicado a mis instructores Miguel Merodio y Cuauhtémoc Barda”.

Zeus Cervantes:



“En lo particular representa una superación profesional derivado del tiempo que tengo en la marca. Es un reconocimiento que considero muy importante, ya que BMW valida no solo el conocimiento sino la pasión por la marca; se lo dedico a mi esposa, ya que han sido años de muchos sacrificios que comienzan a tener frutos satisfactorios. Pertenecer a una marca tan importante y representarla es una responsabilidad que la llevo con mucho compromiso y cariño”.

Sergio D. Campos Escobar:



“Me hace muy feliz, el haber acreditado exitosamente el entrenamiento de certificación para asesores MINI y contar con el título de Asesor de Ventas Certificado, me motiva para seguir trabajando y dar el plus siempre. Agradezco a mis gerentes por darme la confianza de pertenecer a este gran Grupo y a una gran marca Premium, esta certificación fortalece mi compromiso y me hace crecer día a día como un embajador de la marca MINI”.

4TA RE-CERTIFICACIÓN TSM KODAWARI TOYOTA RIVIERA MAYA

Aportación de Zenyasse García/ Marketing



En Toyota Riviera Maya se celebró la 4ta Re - Certificación TSM Kodawari con la finalidad de mantener los máximos estándares de calidad y servicio basados en la filosofía Toyota del Respeto por la gente y Primero el Cliente.



Esta auditoría se efectúa cada año, cuando un grupo de consultores de la marca asiste a evaluar que cada proceso del distribuidor cumpla con los requerimientos necesarios. Después de una evaluación de 6 horas en todas las áreas (servicio, ventas, capital humano, activos y cuidado del medio ambiente) los auditores determinaron que Toyota Riviera Maya cumple con los requerimientos necesarios manteniendo activo el programa Kaizen de mejora continua, por lo que fue decisión unánime otorgarnos la Re-Certificación TSM por cuarta ocasión después de la Certificación en el 2014.

Posterior a la entrega del reconocimiento, compartimos una cena para celebrar y agradecer a cada miembro del equipo Toyota Riviera Maya, por su colaboración y esfuerzo de cada día para lograr este objetivo y reforzar el compromiso de ser mejores cada día.

“Hoy somos mejores que ayer, y mañana seremos mejores que hoy”.





LA EXCELENCIA SE GANA: AUTOMOTRIZ FARRERA CATEGORÍA PLATINO

Aportación de Blanca Johana Paredes García / Farrera Premium

¡Felicitamos a Automotriz Farrera por el excelente resultado alcanzado!

Gracias a su desempeño en el 2018, lograron por primera vez, la distinción Platino. General Motors solo otorga esta distinción a aquellos distribuidores que cumplen con los más altos estándares de calidad.

Este reconocimiento forma parte del programa ESTÁNDARES OPERATIVOS DEL DISTRIBUIDOR 2018, en este se promueve e incentiva la continua labor de los consignatarios Chevrolet por mejorar sus procesos en beneficio de los clientes en las áreas de ventas, posventa y calidad; Este premio conlleva a la responsabilidad de mantener un alto estándar de calidad de los procesos que se ejecutan en la sucursal, pero también significa la confianza de GM.

RESULTADOS DEL CONCURSO
PARTICIPA Y GANA POR CONOCER LOS ESTÁNDARES 2018

1º Lugar
Karla Alejandra Ruiz Pereyra
CENTRO DE VENTAS

2º Lugar
Sandra Vazquez Gonzalez
MANTENIMIENTO

3º Lugar
Arturo Alvarez Alegría
CENTRO DE VENTAS

4º Lugar
Pasosino Cabrera Reyes
MANTENIMIENTO

5º Lugar
Gabriela Sánchez López
MANTENIMIENTO

6º Lugar
Rafael Cervantes Perez
MANTENIMIENTO

7º Lugar
Eloney Hernández Perez
MANTENIMIENTO

RESULTADOS POR ÁREAS

LUGAR	PUNTAJE	DEPARTAMENTO
Top	8.81	Refacciones
	7.54	ESD-C Posventa
	6.39	Servicio
	6.20	Semi-nuevos
	6.07	Ventas
Bottom	5.74	Contabilidad



2018 fue un año muy retador para la Dirección de Automotriz Farrera, es por eso que el licenciado Antonio Reynoso, diseñó un plan operativo que permitió cumplir el objetivo señalado. De esta manera el Scorecard* quedó a cargo del licenciado Alejandro Alvarado, en donde se obtuvo la categoría A. La auditoría de procesos quedó a cargo del licenciado Miguel Ángel Cisneros y la ingeniera Lucero Sánchez Gómez como líder de calidad, en la que se alcanzó la excelencia con el porcentaje de 96.7.

Lucero Sánchez Gómez se mostró agradecida por el trabajo de todos y explicó que sin ellos, Automotriz Farrera, no habría conseguido este gran objetivo. "Con trabajo en equipo, compromiso y un buen liderazgo, lograremos cada una de las metas que nos proponíamos. Esta es la recompensa a todo su empeño y dedicación, por eso cada uno debe sentirse orgulloso".

Todos los colaboradores de Automotriz Farrera se merecen este reconocimiento por el trabajo, constancia y dedicación al alcanzar un objetivo en común, matriz y sucursales.



BIENVENIDA LA NUEVA ERA

MITSUBISHI MOTORS-FARRERA

Aportación de Blanca Johana Paredes García/ Farrera Premium



El pasado mes de junio se efectuó el Gran Relanzamiento de Mitsubishi Chiapas en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez; un logro más de Grupo Farrera que tiene más de 80 años en el ramo automotriz.

Al evento acudieron amigos y clientes que celebraron el inicio de este gran proyecto que, seguramente, estará lleno de muchos éxitos.



A esta apertura se presentaron personalidades como Juan Manuel Cerdeira, Director Nacional Postventa de Mitsubishi Motors de México; Raúl Maldonado, Gerente de Desarrollo de Distribuidores; Fernando Vázquez Farrera, Director de la División Automotriz de Grupo Farrera; Alejandro Vázquez Farrera, Director de Marca e integrantes de la Familia Farrera.

Juan Manuel Cerdeira mencionó que Mitsubishi cuenta con la garantía más ambiciosa: siete años defensa a defensa, sin límite de kilometraje y añadió: “Estoy convencido que no hay mejor combinación: una marca con esta fuerza y un Grupo con este poderío en la zona, son la combinación perfecta”.

El momento más esperado de la noche llegó: ¡El Mitsubishi Mirage 2019! Para esto se eligieron a cinco personas del público asistente a través de una tómbola; estas a su vez tuvieron la oportunidad de participar para ganarse el automóvil que se regaló en el evento. El afortunado ganador, fue el señor Antonio Torres Mendoza quien eligió la llave correcta para encender el coche. Sin duda una noche inolvidable.

“Estamos orgullosos y agradecidos por el recibimiento de esta nueva era; nuestro propósito en este nuevo camino, es seguir adelante, mejorando y logrando la satisfacción de nuestros clientes. Aplicando los valores de Grupo Farrera, estoy seguro, cumpliremos nuestros objetivos. Depende de nosotros mismos”.

Ingeniero Luis Enrique Moscoso, Gerente Comercial.



¡Muchas felicidades y éxito a todo el equipo!

GRUPO FARRERA CRECE CON LA APERTURA DE TOYOTA TAPACHULA

Aportación de Ana Laura Salgado Reyes /Desarrollo Organizacional



En abril de 2019 se realizó la apertura de la nueva sucursal en la ciudad de Tapachula, Chiapas; ha sido recibida con los brazos abiertos por parte de la gente de la zona, quienes esperaban ansiosos la llegada de la marca a la ciudad, como era de esperarse, debido a que TOYOTA es referente de calidad en sus productos.

GRUPO FARRERA ha depositado su plena confianza a la marca por 4ta ocasión, sumándose a las sucursales ya existentes: TOYOTA CHIAPAS (2004), TOYOTA RIVIERA MAYA (2008) y TOYOTA CHETUMAL (2017).

El centro de distribución ofrecerá los servicios de venta de vehículos nuevos, servicio de mecánica y refacciones. Teniendo en cuenta siempre el principal objetivo: brindar a sus clientes **LA MEJOR EXPERIENCIA DE COMPRA Y SERVICIO POSTVENTA**. Prometiendo la más alta **SATISFACCIÓN AL CLIENTE** en cada visita. Con instalaciones de primer nivel y un equipo capacitado para dejar en el cliente una agradable experiencia y deseos de siempre volver.



Se encuentra ubicada en:

Carretera Tapachula - Puerto Madero KM 3.5
Col. Fraccionamiento Ecológico Las Hortencias.

¡BIENVENIDO TOYOTA TAPACHULA!

¡DESCUBRE EL JARDÍN SECRETO Y ATRÉVETE A COMPARTIRLO!

Aportación de Ángel Fino/ Gerente Operativo Casa del Alma Hotel Boutique & Spa



Con su más reciente metamorfosis, Sereno Art Hotel se convierte en un lugar imperdible durante tu viaje, podrás disfrutar de una maravillosa estancia y de hermosas vistas en cada uno de los espacios con los que cuenta, pero sin duda la cereza del pastel es su nuevo Jardín Secreto; llamado así por ser una alternativa de alimentos y bebidas del restaurante El Secreto, conocido ya por ser de los mejores restaurantes de San Cristóbal de las Casas.



JARDÍN SECRETO

cocina artesanal



Si eres de los que disfruta los platillos gourmet, pero te gustan los espacios abiertos y más relajados, esta es la opción perfecta, ya que podrás disfrutar de los sabores únicos de Chiapas en un ambiente totalmente fresco y encantador, con la misma calidad y calidez del sello El Secreto.



En este lugar podrás probar los sabores coletos, desde las patitas de cerdo en vinagre, tacos de lechón, hasta un ramen con albóndigas de pescado, además de que también servirán los platillos emblemáticos del restaurante, todo elaborado con la imaginación y creatividad de nuestro Chef.



No debes perderte de esta fusión única de sabores, técnicas y presentaciones, los platillos hablarán por sí solos, primero enamorarán tu vista, seguido de tu olfato, para culminar con la seducción de tu paladar. Esta magnífica experiencia culinaria solo puede ser complementada a la perfección con el hermoso ambiente del jardín donde se funden el sonido de las aves, el viento soplando en las áreas verdes, agradable música y una linda fuente. Desde luego, sin olvidarnos de la barra donde podrás pedir una buena cerveza artesanal, o bien, una nacional si eres más tradicionalista, innovadores cocteles y un buen vino.

No dejes pasar esta oportunidad de consentirte en el jardín secreto, después de vivirlo, no querrás dejarlo.



LAS VENTAS EN LOS TIEMPOS DEL SMARTPHONE

Aportación de Stefanie Fuentes Tevera/ Mercadotecnia División Automotriz

*¿Qué pasa cuando sales de casa sin celular?
¿Tu vida continua su curso normal?*

Puedo estar casi segura que la respuesta es: **NO**.

Algo que no existía el siglo pasado ahora es completamente indispensable en nuestras vidas. Además del contacto con otras personas, traemos en ese pequeño aparato una agenda, cámara, e-mail, notas, acceso a archivos de trabajo, mapas, diccionario, juegos y un sinfín de contenido a nuestra entera disposición 24/7.

¿Y qué pasa cuando interactuamos con alguien por el Smartphone y NO nos responde rápido?

El famoso “visto” ✓. Medita en esa sensación de ser ignorado, olvidado, relegado a segundo término porque está hablando con otro, alguien más “importante”. Ahora tradúcelo a una compra, sin importar el producto; pides información y no te responden en horas. ¿Cómo te sentirías? Empiezan con sus respuestas robotizadas: “Por inbox”, o te contestan igual que a otros clientes. Pues eso es lo que puedes estar haciendo a tus posibles clientes en línea. ¿Lo has analizado?

Los catalogamos de preguntones, nos justificamos diciendo que si están interesados vendrán a la agencia, creemos que no tienen recursos porque se esconden detrás de un perfil en línea...

Recapacita un poco sobre ese prospecto:

En primer lugar, solicitan información en línea porque quieren optimizar su tiempo, no tienen tiempo para visitar 10 agencias. Primero analizan sus opciones y cuando las encuentren, se darán el tiempo para aterrizar su compra.

Segundo, ¿quién le hace el favor a quién? Si nosotros no atendemos a ese cliente, alguien más lo hará. Lo conquistará y lo llevará hasta su agencia (cita) y luego nos preguntamos: ¿Por qué no vendemos como antes?

Tercero, las personas no se esconden detrás de nada; reflexiona cómo es tu horario laboral, y piensa cómo le harías para realizar una compra. No pedirías un permiso laboral para cotizar un auto, ¿o sí? Las personas con trabajos demandantes, tampoco.

Por ello la importancia de tener un equipo especializado en atención digital. Personas enfocadas en la rapidez de la atención, la flexibilidad de adaptarse a la vía de comunicación más cómoda de contacto, y con la habilidad de convencer al prospecto de llegar a nuestras agencias.

Si no tienes este equipo completo y entrenado, estas dejando ir muchas ventas.

Aún estas a tiempo de cerrar bien el año. Mucho éxito.



PROFESIONAL VS PROFESIONISTA

Aportación de Erick Vidal Pérez/ Mercadotecnia División Nissan

En el mundo globalizado en el que actualmente nos desarrollamos ya no basta con tener un título profesional, maestría o inclusive doctorado. HOY muchas personas llegamos a ser profesionistas, pero muy pocos logramos ser profesionales.

A lo largo de varios años en varias organizaciones he tenido la fortuna de percibir un común denominador en los profesionistas vs los profesionales. Al principio encontré tres puntos similares que estos profesionales ejecutan en su día a día, hoy con el transcurso de los años puedo compartir 8 puntos que a mi parecer son clave en la ejecución diaria de estos profesionales. Espero les ayude:

- 1** Estar dispuesto a aprender. Siempre, en todo momento, en cualquier lugar, cualquier persona, sin importar jerarquías, estructura organizacional, condición económica, te enseñará algo que te servirá para tu presente, futuro o simplemente haber resuelto de la mejor forma tu pasado.
- 2** Especializarte en algo. Sé experto en algún tema.
- 3** A través de tu profesión da beneficios a los clientes. La forma más sencilla de satisfacer a tus clientes es hacer un buen trabajo. La forma de convertir clientes en FANS es superar sus expectativas.
- 4** Sal rápido de tu curva de aprendizaje y no te enconches. La fórmula de ganar más es: más experiencia. Mayor responsabilidad, mayores ingresos.
- 5** 5 minutos. La vida no es una telenovela “Vivieron felices por siempre”.
TE VA BIEN, en tus resultados del mes, en tu trabajo, una promoción una entrevista DISFRUTA 5 MINUTOS.
TE VA MAL (mismas y otras opciones arriba mencionadas) 5 MINUTOS... NEXT
- 6** Tu actitud determina: APREDIZAJE VS DERROTA El problema no es el problema, es la actitud con que afrontas los problemas.
Si caes y te levantas será un APRENDIZAJE; si no... será una DERROTA
- 7** Reunirte con personas que tienen la misma misión que tú.
Quieres sobresalir, rodeate de personas que tienen la misma misión que tú.
- 8** TÚ eres el MEJOR VENDEDOR de ti mismo. Deja que tu trabajo hable bien de ti
Tu trabajo, tus resultados, tus acciones, serán tu carta de presentación.

TOYOTA CONDUCIENDO UN MÉXICO

Aportación de Daniela Sánchez / MKT Toyota Chiapas



SEGURIDAD VIAL • MEDIO AMBIENTE • EDUCACIÓN

mejor

Toyota México y la Fundación Merced beneficiaron con una camioneta Hilux 2019 a la Cruz Roja Mexicana Delegación Chiapas, tras salir ganadores del programa de responsabilidad social denominado “Conduciendo un México Mejor”. La premiación se realizó en las instalaciones de Toyota Chiapas.

En el citado programa, se presentaron más de 80 proyectos a nivel nacional; se evaluaron los trabajos a través de comités dictadores y finalmente se seleccionaron dos proyectos de cada pilar estratégico: seguridad vial, medio ambiente y educación. Fue así que uno de los proyectos ganadores resultó ser la Cruz Roja Mexicana, Delegación Chiapas.



Francisco Alvarado Nazar, Delegado de la Cruz Roja, agradeció la confianza y haber sido beneficiados con el aporte económico por dos años y la camioneta a través de este concurso de proyectos sociales para mejorar la educación y la seguridad vial. Comentó que existe una gran preocupación porque las cifras de mortalidad en los accidentes han aumentado por diferentes variables: el exceso de velocidad, el uso del teléfono mientras se conduce y la falta de uso de cascos y, con el apoyo obtenido, se realizarán campañas de concientización en lugares públicos.

TOYOTA CONDUCIENDO UN MÉXICO *mejor*

SEGURIDAD VIAL • MEDIO AMBIENTE • EDUCACIÓN

NUEVA ETAPA EN EL COMPROMISO DE TOYOTA CON LA SOCIEDAD.

Aportación de Claudia Heredia Briceño / DO Toyota Chetumal



Toyota México entregó un vehículo Hiace a la Fundación de Apoyo Infantil Quintana Roo I.A.P. mediante el programa “Conduciendo un México Mejor”. La ceremonia de entrega se realizó en las instalaciones de Toyota Chetumal.

La fundación es una de las tres organizaciones de sociedad civil que resultó ganadora del programa, se trata de organizaciones generadoras de desarrollo social en proyectos que fomentan la seguridad vial, promueven el cuidado del medio ambiente e impulsan la educación, mismas que se hicieron acreedoras a un apoyo económico, coaching para que puedan ser autosustentables al cabo de dos años, y un vehículo para continuar con la implementación de su proyecto.

Ermilo Toraya, Gerente General de Toyota Chetumal, comentó: “Es un reto muy importante para nosotros los distribuidores, pues tenemos claro que en la medida que apoyemos proyectos que involucren no sólo el transporte y la movilidad, sino también el fortalecimiento del desarrollo social local incidiremos positivamente en las distintas zonas del país”.



MARÍA ELENA AURORA ESCUDERO PALACIOS (QDEP)

1921 -2018



1ER. ANIVERSARIO LUCTUOSO

Nos has dejado un gran legado a seguir y hasta ahora tus obras hablan de la gran persona que fuiste.

Tu recuerdo y tu amor estarán por siempre en nuestras vidas.

Tu cariño y tu sonrisa nos acompañan. ¡Un beso hasta el cielo!

Nos dejaste para regresar a la presencia de Dios y a pesar de que ha pasado tiempo, todavía sentimos un vacío en nuestros corazones que nadie podrá llenar.

Que Dios te tenga en su gloria.

¿CONOCES NUESTRAS ALIANZAS?



PRESENTA TU TARJETA Y
OBTÉN GRANDES
**DESCUENTOS Y
BENEFICIOS**



2X1
10% 20%
DESCUENTOS
50%
15% 2X1
PROMOCIONES

UVM Tuxtla
Pollo Brujo Tuxtla
Domino's Pizza
Sushi Itto
Nachos Sol
Domino's Pizza (Consulta las sucursales participantes)
Nachos Galerias
Harmon Hall
Agencia de viajes Turismo Palenque
Arreglos Cómeme
Restaurante Sr. Tango

Sujeto a cambio. Visita nuestro sitio web para que conozcas las alianzas vigentes en tu ciudad.

FARRERA[®]
PREMIUM

Síguenos en:



01-800-FARRERA
www.farrerapremium.com.mx
enlace@farrerapremium.com.mx