



TECNOLOGÍA DEL AUTOMÓVIL PARA ASESORES/AS DE SERVICIO

OBJETIVO

- Explicar el funcionamiento del automóvil detallando aspectos relacionados con el mantenimiento y posibles incidentes
- Conocer la evolución técnica del automóvil en cada uno de sus componentes
- Disponer de formación para comprender, comparar y valorar las evoluciones técnicas
- Estar en condiciones de entender al cliente y a las personas de Post – Venta, sus interlocutores habituales en sus dos enfoques

PROGRAMA RESUMIDO

Se tratan todos los temas que componen el automóvil incluidos los de vanguardia, resaltando los aspectos relacionados con el funcionamiento, mantenimiento y posibles incidentes en cada tema

- Elementos del automóvil, Implantaciones técnicas, Estabilidad, Carrocería (evolución de la estructura) y Seguridad (elementos y análisis de resultados de “crash test”)
- Motor, Distribución (cadena y correa), Par y potencia (“fuerza” y “velocidad”), Disposición de los cilindros y Materiales de construcción del motor
- Lubricación (¿por qué menos mantenimiento?) y Refrigeración
- Alimentación de gasolina y encendido, Inyección diesel (inyección directa, “common rail” con multinyección, Inyector – Bomba)
- Multiválvulas, Distribución y admisión variables, Sobrealimentación (particularidades de utilización y mantenimiento)
- Embrague, Caja de cambios manual (y pilotada secuencial), Caja automática (adaptativa y secuencial), Transmisión integral (“inteligente”) y Ruedas (control de presión y “run flat”)
- Suspensión (¿confort o estabilidad?), Dirección (asistida hidráulica, eléctrica y variable)
- Frenos, ABS y sus derivados; EBD/EBV, BAS, ASR, ESP, MSR, HDC, ...
- Circuito eléctrico (multiplexado) y Climatización (independiente, automática, filtro antipolución)

PRÁCTICAS

- Para cada tema se utilizan imágenes de “prácticas”, que representan aplicaciones de los temas tratados sobre diferentes automóviles
- Posibilidad de utilizar maquetas dinámicas
- Identificación sobre automóviles y órganos de los temas tratados si se dispone de los medios

MEDIOS

- Programas informáticos animados e imágenes reales
- Maquetas dinámicas
- Libro del alumno; esquemas, textos resumen y espacio para anotaciones

DURACIÓN

21 horas (tres días)

DESTINATARIOS

Personas que realizan en la Red de la Marca la función de de Asesor/a de Servicio, atención al cliente y similares, tanto de reciente incorporación como más veteranas, para comprender el funcionamiento del automóvil, su mantenimiento y posibles incidentes y así entender/ comunicar mejor con el cliente y las áreas/personas de su ámbito profesional.

CONTROL DE CALIDAD

- Test – repaso y autoevaluación
- Preguntas de seguimiento y evolución del aprendizaje
- Encuesta de resultados y posibilidad de seguimiento post curso

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

El automóvil precisa de ciertas operaciones de mantenimiento que están sometidas a una fuerte competencia, conocer el funcionamiento del automóvil y los procesos y medios materiales y humanos que acreditan la calidad de los mantenimientos permiten a los Asesores/a de Servicio estar en condiciones de argumentar mejor con los clientes. También esta formación permite entender mejor al cliente en sus exposiciones sobre incidentes y a las personas de Post – Venta sobre el tema, con sus dos diferentes enfoques, para hacer en mejores condiciones la labor de puente de comunicación/información.