

## PLAN DE CAPACITACIÓN – GERENTE REGIONAL

### VENTO MOTORCYCLES U.S.A.

Programa integral de formación diseñado para desarrollar competencias estratégicas, operativas y comerciales en la gestión regional de agencias VENTO.

---

#### DÍA 1 – INDUCCIÓN CORPORATIVA Y ENTENDIMIENTO DEL ROL

**Horario: 8:00 – 8:30**

##### **Bloque 1 – Rol del Gerente Regional y mapa de operación**

- ☐ 1- Organigrama operativo
- ☐ 2- Jerarquías de escalamiento
- ☐ 3- Medios de comunicación y seguimiento

**Horario: 8:30 – 14:00**

##### **Bloque 2 – Estructura de Agencias, directorio y escalamiento**

- ☐ 1- Alcance formal del rol
- ☐ 2- Principales personas de contacto
- ☐ 3- ¿Qué hace cada área?
- ☐ 4- ¿Cuándo usar ticket, correo, formulario o llamada?
- ☐ 5- Directorio de formularios
- ☐ 6- Prioridades diarias, semanales y mensuales
- ☐ 7- Entregables obligatorios
- ☐ 8- Matriz de autoridad
- ☐ 9- Directorio de responsables y canales
- ☐ 10- Playbook de escalamiento
- ☐ 11- Evidencias mínimas del rol

**Horario: 15:00 – 16:30**

##### **Bloque 3 – Administración de expansión y agencias**

- ☐ 1- Apertura de agencia
- ☐ 2- Recepción inicial de mercancía

☐ 3- Personal e insumos de arranque

☐ 4- Recepción de agencia nueva

**Horario: 16:30 – 18:00**

**Bloque 4 – Legal operativo mínimo**

☐ 1- Permisos que debe conocer el regional

☐ 2- Póliza de seguro

☐ 3- Renovaciones y vencimientos

☐ 4- Escalamiento al área legal

☐ 5- Carpeta legal

☐ 6- Incrementos

---

**DÍA 2 – SISTEMAS OPERATIVOS PRINCIPALES**

**Horario: 08:00 – 18:00**

**Bloque 5 – POWER BI y control del día**

☐ 1- Power BI

☐ 2- Lectura de KPIs diarios

☐ 3- Ventas vs objetivo

☐ 4- Productividad por vendedor

☐ 5- Indicadores financieras

☐ 6- Cortes operativos (matutino, intermedio y cierre)

☐ 7- Reportes semanales y mensuales

☐ 8- Intranet

**Horario: 08:00 – 18:00**

**Bloque 6 – NETSUITE**

☐ 1- ¿Qué es Netsuite?

☐ 2- ¿Para qué sirve?

☐ 3- Roll NetSuite del regional

- ☐ 4- Apertura y cierre de caja
  - ☐ 5- Facturación
  - ☐ 6- Errores de timbrado
  - ☐ 7- Explicación de SO
  - ☐ 8- ¿Qué es una IF?
  - ☐ 9- ¿Qué es una IR?
  - ☐ 10- ¿Cómo buscar pedidos?
  - ☐ 11- Alta de representante de ventas
  - ☐ 12- Asignación de motocicleta
  - ☐ 13- Significado de status de SO
  - ☐ 14- Problemas de asignación de unidades
  - ☐ 15- Descarga de inventarios
  - ☐ 16- Realización de RMA
  - ☐ 17- Reportería de Netsuite
  - ☐ 18- Caja chica
  - ☐ 19- Casos prácticos de error frecuente
  - ☐ 20- Forma correcta vs prácticas a criterio
  - ☐ 21- Check list antes de enviar
- 

**DÍA 3 – VALIDACIÓN OPERATIVA EN AGENCIA:** \_\_\_\_\_

**Horario: 10:00 – 19:00**

**Actividades Operativas**

- ☐ 1- Observación de la operación diaria en agencia
- ☐ 2- Validación en campo de procesos y lineamientos vistos en corporativo
- ☐ 3- Seguimiento real de sistemas operativos (NETSUITE, POWER BI e INTRANET)
- ☐ 4- Identificación de incidencias, escalamientos y controles operativos

**Practica:** Retroalimentación y validación de comprensión operativa del rol

---

## **DÍA 4 – ADMINISTRACIÓN**

**Horario: 08:00 – 09:30**

### **Bloque 7 – Administración de la venta**

- ☐ 1- Captura de pedidos y envíos
- ☐ 2- Revisión de formularios
- ☐ 3- Devoluciones
- ☐ 4- Refacturaciones
- ☐ 5- Timbrado de facturas
- ☐ 6- Facturas intercompañías
- ☐ 7- Cuentas por pagar
- ☐ 8- Checklist documental
- ☐ 9- Cadena de custodia
- ☐ 10- Trazabilidad de formularios y control de versiones

**Horario: 09:30 - 11:00**

### **Bloque 8 – Conciliaciones**

- ☐ 1- Facturación inmediata
  - ☐ 1.1- Entrega de expediente completo
  - ☐ 1.2- Firmas y leyendas en ventas de contado y financieras
  - ☐ 1.3- Tickets de pago
  - ☐ 1.4- Tiempo para subir documentación en netsuite
- ☐ 2- Cortes de caja venta de refacciones
  - ☐ 2.1- Iniciar con apertura y cierre todos los días
  - ☐ 2.2- Subir corte al finalizar el día con la firma del gerente
  - ☐ 2.3- Ordenes de venta en efectivo
  - ☐ 2.4- Devoluciones

**Horario: 11:00 - 14:00**

**Bloque 9 – PILOT**

- ☐ 1- Plataforma
- ☐ 2- Leads
- ☐ 3- Estados de Lead
- ☐ 4- Seguimiento al Lead
- ☐ 5- Disciplina de captura
- ☐ 6- Tareas vencidas y accountability
- ☐ 7- Conciliación de Pilot/Pilotec vs venta real
- ☐ 8- Reporte comercial semanal desde Pilot
- ☐ 9- Errores comunes y retrabajo

**Horario: 15:00 - 18:00**

**Bloque 10 – Financieras VENTO**

- ☐ 1- Ventocredit
  - ☐ 2- Ventoveloz
- 

**DÍA 5 – FINANCIERAS Y CONVERSIÓN COMERCIAL**

**Horario: 08:00 – 10:00**

**Bloque 10.2 – Maxikash**

- ☐ 1- Proceso comercial Maxikash
- ☐ 2- Seguimiento operativo

**Horario: 10:00 – 11:30**

**Bloque 10.3 – Coppel Pay**

- ☐ 1- Introducción a Coppel Pay
- ☐ 2- Instalación del sistema
- ☐ 3- Aspectos de seguridad
- ☐ 4- Proceso de venta
- ☐ 5- Validación de la transacción por SMS

- ☐ 6- Emisión de comprobantes
- ☐ 7- Venta de motocicletas
- ☐ 8- Movimientos, reimpresiones y cancelaciones
- ☐ 9- Aclaraciones y garantías
- ☐ 10- Soporte técnico

#### **Bloque 10.4 – Galgo**

- ☐ 1- Proceso comercial Galgo
- ☐ 2- Seguimiento operativo

**Horario: 15:00 – 18:00**

#### **Bloque 10.5 – Perfilamiento Comercial y Conversión**

- ☐ 1- Perfilamiento comercial y mezcla de crédito
- ☐ 2- Opción A / Opción B para cierre
- ☐ 3- Aprobadas, rechazadas, seguimiento y causas
- ☐ 4- Playbook multi-financiera
- ☐ 5- Dashboard regional de colocación

---

### **DÍA 6 – VALIDACIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL EN AGENCIA**

**Horario: 10:00 – 19:00**

#### **Actividades Operativas**

- ☐ 1- Validación de procesos administrativos y documentales
- ☐ 2- Seguimiento operativo de conciliaciones y cortes
- ☐ 3- Validación de captura y seguimiento en PILOT
- ☐ 4- Observación de incidencias y retrabajos operativos
- ☐ 5- Retroalimentación y validación en campo

---

### **DÍA 7 – VALIDACIÓN DE FINANCIERAS Y CONVERSIÓN EN AGENCIA: \_\_\_\_\_**

**Horario: 10:00 – 19:00**

### **Actividades Operativas**

- ☐ 1- Seguimiento operativo de financieras en agencia
  - ☐ 2- Validación de perfilamiento y conversión comercial
  - ☐ 3- Observación de seguimiento a clientes y cierres
  - ☐ 4- Identificación de áreas de mejora en colocación
  - ☐ 5- Retroalimentación y validación operativa en campo
- 

### **DÍA 8 – ADMINISTRACIÓN, EXPANSIÓN Y CALIDAD OPERATIVA**

**Horario: 08:00 – 10:30**

#### **Bloque 11 – Administración y expansión de agencias**

- ☐ 1- Presentación de área interna
- ☐ 2- Dashboard de envíos
- ☐ 3- Aperturas
- ☐ 4- Caja de accesorios
- ☐ 5- Insumos de arranque
- ☐ 6- Incidencias materiales
- ☐ 7- Terminales
- ☐ 8- Reabasto de insumos
- ☐ 9- Materiales de reabasto
- ☐ 10- Proceso de insumos de reabasto
- ☐ 11- Calendarización
- ☐ 12- Medios de comunicación
- ☐ 13- Hojas membretadas y permisos vehiculares
- ☐ 14- Registro en tally
- ☐ 15- Registro tlapa
- ☐ 16- Apertura de caja chica no reembolsable
- ☐ 17- Apertura de caja chica para operar

**Horario: 10:30 – 18:00**

**Bloque 12 – Supervisión de Calidad y Agencia de Excelencia**

- ☐ 1- Mystery shopper
  - ☐ 2- Follow up
  - ☐ 3- Guía de calidad
  - ☐ 4- Flujo de correos retroalimentación y cierre
  - ☐ 5- Sanciones administrativas
  - ☐ 6- Plática de calidad
  - ☐ 7- Google Business
  - ☐ 8- Customer Experience
  - ☐ 9- Capacitación
  - ☐ 10- Refuerzos de información
  - ☐ 11- Top Ryder
  - ☐ 12- Proyecto Bad Bunny
  - ☐ 13- Agencia de excelencia
- 

**DÍA 9 – VALIDACIÓN OPERATIVA Y CALIDAD EN AGENCIA: \_\_\_\_\_**

**Horario: 10:00 – 19:00**

**Actividades Operativas**

- ☐ 1- Validación de procesos de expansión e insumos operativos
- ☐ 2- Seguimiento de incidencias y reabastos en operación
- ☐ 3- Observación de estándares de calidad y experiencia al cliente
- ☐ 4- Validación de seguimiento, retroalimentación y supervisión

**Practica:** Retroalimentación y validación operativa en campo

---

**DÍA 10 – GESTIÓN REGIONAL Y OPERACIÓN AVANZADA**

**Horario: 08:00 – 10:00**

**Bloque 13 – Supervisión**

- ☐ 1- ROA / checklist oficial
- ☐ 2- Supervisión ROA y RA
- ☐ 3- Estándar visual objetivo
- ☐ 4- Diferenciación agencias locales vs foráneas
- ☐ 5- Evidencia visual y cierre de hallazgos

**Horario: 10:00 – 14:00**

**Bloque 14 – Reabasto e inventario**

- ☐ 1- Agencia madura
- ☐ 2- Pedido especial
- ☐ 3- Preventa
- ☐ 4- Recepción TO y PO
- ☐ 5- Incidencia
- ☐ 6- Cambio de tendencias
- ☐ 7- Incidencia
- ☐ 8- CEDIS
- ☐ 9- Santin
- ☐ 10- Desabasto
- ☐ 11- Línea de producción
- ☐ 12- Stock de seguridad
- ☐ 13- Recepción, ingreso y trazabilidad de mercancía
- ☐ 14- Condición del producto y evidencia
- ☐ 15- Refacciones básicas y compatibilidades

**Horario: 15:00 – 18:00**

**Bloque 15 – Postventa e incidencias operativas**

- ☐ 1- Recepción de motos
- ☐ 2- Identificación de afectación de logística
- ☐ 3- Fresh Desk / Ayuda Vento

- ☐ 4- VENTONET
  - ☐ 5- Entrega de motocicleta al cliente
  - ☐ 6- Tipo de cliente
  - ☐ 7- Gestión de reparaciones
  - ☐ 8- Formatos de procesos operativos
  - ☐ 9- Puesta a punto
- 

## **DÍA 11 – CAPITAL HUMANO Y ÁREAS SOPORTE**

**Horario: 08:00 – 09:00**

### **Bloque 16 – Capital Humano y gestión del equipo**

- ☐ 1- Workbeat
- ☐ 2- Incidencias
- ☐ 3- Sanciones administrativas
- ☐ 4- Organigrama
- ☐ 5- Documento de baja
- ☐ 6- Vacantes y cobertura
- ☐ 7- Retroalimentación y disciplina operativa
- ☐ 8- Seguimiento a Regional Junior / sombra

**Horario: 09:00 – 10:00**

### **Bloque 17 – Call Center**

- ☐ 1- Call Center
- ☐ 2- Relación agencias - Call Center
- ☐ 3- Medios de comunicación y seguimiento

**Horario: 10:00 – 11:00**

### **Bloque 18 – Mantenimiento**

- ☐ 1- Conservación y mantenimiento
- ☐ 2- Tickets de mantenimiento

**Horario: 11:00 – 12:00**

### **Bloque 19 – Seguridad patrimonial**

- ☐ 1- Protocolos de centro operativo monitoreo VENTO
- ☐ 2- Proceso de apertura
- ☐ 3- Proceso de cierre
- ☐ 4- Sistema de seguridad
- ☐ 5- Botón de pánico

**Horario: 12:00 – 13:30**

### **Bloque 20 – Control de pagos y viáticos**

- ☐ 1- Reembolso de viáticos
  - ☐ 2- Cajas chicas: archivo y seguimiento
- 

**DÍA 12 – VALIDACIÓN OPERATIVA AVANZADA EN AGENCIA:** \_\_\_\_\_

**Horario: 10:00 – 19:00**

#### **Actividades Operativas**

- ☐ 1- Validación de supervisión y estándares operativos en agencia
- ☐ 2- Seguimiento de inventario, reabasto e incidencias operativas
- ☐ 3- Observación de procesos de postventa y entrega al cliente
- ☐ 4- Validación de procesos de Capital Humano y áreas soporte
- ☐ 5- Seguimiento de protocolos operativos y administrativos
- ☐ 6- Retroalimentación y validación de ejecución en campo

## COMPROMISO DE CAPACITACIÓN

Por medio de la presente, hago constar que recibí, comprendí y participé en el Plan de Capacitación para Gerentes Regionales de VENTO Motorcycles U.S.A., conociendo los procesos, lineamientos, políticas y estándares operativos correspondientes a mi función.

Asimismo, me comprometo a participar activamente en las actividades de capacitación, cumplir con los procedimientos establecidos y aplicar de manera correcta los conocimientos adquiridos dentro de la operación diaria, manteniendo en todo momento los estándares de calidad, seguimiento y servicio requeridos por la organización.

De igual forma, entiendo la importancia de dar cumplimiento a las responsabilidades y procesos revisados durante la capacitación para contribuir al correcto funcionamiento y desarrollo de las agencias VENTO.

---

Nombre y firma del colaborador