



GM de México

General Motors de México S de RL de CV
Edificio Corporativo Siglo XXI
Ejército Nacional #843
Col. Granada Del. Miguel Hidalgo
México, D.F.
C.P. 11520
México

México, D.F., a 9 de Febrero del 2015

Estimados amigos Distribuidores:

Por medio del presente, queremos hacer de su conocimiento el programa OnStar Demo para vehículos equipados con dicho sistema, que tiene principalmente como objetivo, el facilitar la realización de pruebas de OnStar en vehículos demo, con el fin de hacer tangible al cliente la ventaja que este sistema de General Motors le proporciona y que ninguna otra marca del mercado mexicano le puede ofrecer.

Con la intención de facilitar la venta del vehículo Demo después de su utilización, estamos haciendo un esfuerzo especial para que mediante el programa OnStar Demo, podamos dar a nuestros clientes finales que compren un vehículo Demo (después de que la unidad haya sido utilizada para este fin y habiendo cumplido los parámetros requeridos dentro del plan demo de Ventas o Servicio), la posibilidad de tener los 12 meses restantes de OnStar para su uso personal.

Para ello OnStar estará otorgando los meses de compensación suficientes para llegar a un año de servicio incluido, **pero sin exceder un total de 6 meses**. El cálculo del número de meses a compensar será realizado por personal del Call Center en el momento en que se haga el cambio de los datos del propietario del vehículo en cuestión (***requisito indispensable para realizar la compensación de meses de servicio***). Dicha bonificación de meses se hará únicamente una (1) vez por número de serie, por lo que les pedimos sean cuidadosos en estar presentes junto con el cliente (de preferencia) para hacer el cambio de datos y estar seguros que: a) la información del cliente es correcta y b) La operación es definitiva.

De manera muy general, el número de meses a compensar será el número de meses que le falte al auto en cuestión para llegar a 12 meses de servicio restante de OnStar, pero nuevamente, sin exceder un máximo de 6 meses de compensación. Es decir, a manera de ejemplo tenemos que si de la fecha en que se haya activado el sistema OnStar del demo, al momento de hacer el cambio de datos para el nuevo dueño, han pasado un total de 4 meses, a dicho vehículo se le habrán de compensar esos mismos 4 meses de manera que éste cuente con los 12 meses restantes de



GM de México

General Motors de México S de RL de CV
Edificio Corporativo Siglo XXI
Ejército Nacional #843
Col. Granada Del. Miguel Hidalgo
México, D.F.
C.P. 11520
México

servicio referidos. Igualmente, si un vehículo tiene 6 meses de activado en OnStar como demo al día que se desea hacer el cambio de los datos del propietario, éste vehículo recibirá 6 meses de compensación, por lo que alcanzará sus 12 meses de servicio incluidos en la compra del auto.

Por último y también como ejemplo, si el auto tiene 8 meses como demo activo en OnStar, a ese vehículo sólo se le podrán compensar un máximo de 6 meses, que lo llevará a contar con un período total de 10 meses de OnStar incluidos en la compra del auto (4 meses restantes del servicio incluido en la compra del vehículo, más 6 meses de compensación).

Si bien es cierto que OnStar representa una ventaja competitiva para General Motors, ya que es la única marca que ofrece a los clientes servicios de emergencia, seguridad, aplicación móvil (RemoteLink), diagnósticos y navegación, todos ellos integrados en el vehículo; es fundamental mostrar dichas ventajas a los clientes al momento de llevar a cabo la demostración de la unidad.

La demostración del sistema OnStar, va a permitir al cliente vivir la experiencia de algo único en la industria y fortalecer su decisión de compra para con un vehículo de General Motors, debido a ello es necesario que dentro del proceso de venta, se realicen al cliente las siguientes pruebas de OnStar:

1. Durante la prueba de manejo:
 - ✓ Solicitar ruta paso a paso (previamente verificada con el Call Center de OnStar) para realizar la prueba de manejo.
 - ✓ Solicitar una ruta al sistema de navegación (previamente verificada con el Call Center de OnStar, si el vehículo cuenta con sistema de navegación).
 - ✓ Solicitar diagnóstico de la unidad.

2. Demostración del servicio Remote Link:
 - ✓ Apertura y cierre de puertas.
 - ✓ Encendido y apagado de motor (si aplica).
 - ✓ Mostrar la información de las diferentes pantallas que incluye la aplicación.



GM de México

General Motors de México S de RL de CV
Edificio Corporativo Siglo XXI
Ejército Nacional #843
Col. Granada Del. Miguel Hidalgo
México, D.F.
C.P. 11520
México

Es absolutamente fundamental que la fuerza de ventas lleve a cabo todas estas pruebas antes de mostrarlas al cliente final, de manera que vayan familiarizándose con el sistema y puedan impartir una asesoría completa, detallada y profesional a los potenciales usuarios.

Estamos seguros que con su apoyo, sacaremos el máximo provecho de OnStar y que con este programa podremos resaltar aún más y dar a conocer de mejor manera la ventaja competitiva tan importante que este sistema representa para General Motors y sus marcas en nuestro país.

Aun así, dado que el período de demo de mayor duración de alguna de nuestras marcas es de 150 días (5 meses), será posible el ofrecer en muchos casos el total de 12 meses de servicio de OnStar al cliente que compre vehículo Demo equipado con OnStar.

Atentamente.

Carlos Javier Olea Genda.
Gerente de Ventas OnStar.