

## LEALTAD DE MAP A SUS CLIENTES

### Prometemos:

Proveer recomendaciones escritas para reparaciones que se explican y se basan en falla del sistema, en funcionamiento del sistema mejorado o en mantenimiento preventivo, de acuerdo con las normas aceptadas por la industria.

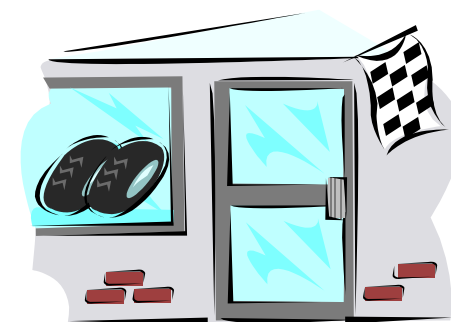
Ofrecer un estimado escrito, incluyendo el motivo para la reparación y no hacer ningún trabajo sin su autorización previa

Emplear personal entrenado de acuerdo con las normas MAP de servicio y que está calificado para hacer una inspección basada en las Normas de Inspección Uniforme MAP.

Incluir una garantía limitada escrita sin costo adicional.

Suministrar servicios en caso de disputa, de acuerdo con su solicitud, en caso de que usted no quede satisfecho con la resolución propuesta por un miembro de la entidad en lo que concierne a su acción en llenar los requisitos del programa. Someter la disputa a una junta independiente sin costo alguno para usted.

## PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL MOTORISTA



Para más información contáctese con el



### PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL MOTORISTA

NORMAS PARA REPARACIÓN AUTOMOTRIZ

7910 Woodmont Avenue  
Suite 760  
Bethesda, MD 20814

Phone: 301-634-4955  
Fax: 202-318-0378  
E-mail: [map@motorist.org](mailto:map@motorist.org)  
[www.motorist.org](http://www.motorist.org)

## CÓMO SELECCIONAR UN TALLER DE REPARACIÓN AUTOMOTRIZ

# CÓMO SELECCIONAR UN TALLER DE REPARACIÓN AUTOMOTRIZ

Encontrar un taller de mantenimiento o reparación automotriz bueno y de confianza era una proposición de palo de ciego. Eso era antes de que se estableciera el Programa de Seguridad del Motorista (MAP) en los Estados Unidos.

MAP fue establecido en junio de 1992 por un grupo de proveedores de servicio, fabricantes, asociaciones y otros que estaban preocupados por la reputación de la industria de reparación automotriz. La organización trabaja para fortalecer la comunicación y la confianza entre la industria y sus clientes. MAP está mejorando la relación entre el motorista y la industria de servicio y reparación automotriz a través de la educación de ambos: del motorista y del proveedor de servicio, y a través de la creación de las normas de la industria.

MAP ha establecido también relaciones con muchos grupos del consumidor y agencias reguladoras, incluyendo la Asociación Americana de Retirados, la Asociación Americana de Automovilismo, el Consejo de Reparación y Servicio Automotriz Canadiense, El Consejo del Cuidado del Vehículo, el Centro de Información al Consumidor, el Consejo de los "Better Business Bureaus", la Asociación Nacional de Ministros de Justicia, miembros de la Asociación Nacional de Administradores de la Agencia del Consumidor, la Asociación Nacional de Investigadores para la Protección del Consumidor y el Instituto Nacional para la Excelencia del Servicio Automotriz.

MAP se da cuenta de que a la mayor parte de la gente le gusta llevar su carro/coche para mantenimiento y reparación tanto como le gusta someterse a un tratamiento de conducto. Con frecuencia los clientes se sienten inseguros, abrumados y desconfiados al llegar a un taller.



Las razones por las cuales los clientes no gustan de los talleres de servicio son varias: Esperan recibir un mal servicio, unas explicaciones confusas, diagnósticos contradictorios de los distintos talleres, precios diferentes, temor y desconfianza que surgen de la ignorancia sobre qué necesita el vehículo. Todos estos problemas y otros más pueden contribuir recelo del cuidado del carro/coche por parte del cliente.

MAP se dedica a ayudar a la industria de servicio y reparación automotrices a comunicarse más efectiva y sistemáticamente con los clientes. Ambos, el taller y el cliente, se darán a un mejor comienzo si comparten un entendimiento común hacia el vehículo del cliente, algo que cada uno podría seguir para ayudar a prevenir malos entendidos.

Los talleres acreditados por MAP utilizan dicho entendimiento: Las Normas de Inspección y Comunicación Uniformes desarrolladas por la industria a través de MAP durante los varios años pasados. Las normas le dan al taller una herramienta de comunicación y educación del cliente para ser utilizadas antes de proceder con cualquier trabajo. El personal de servicio puede examinar las normas de la industria automotriz con el cliente y darle a él o a ella una copia del estimado escrito requerido por MAP, el cual explica en lenguaje claro qué se le hará al vehículo y por qué. Todos los talleres acreditados por MAP utilizan

las mismas directrices y materiales. Esto da seguridad a los clientes de que recibirán recomendaciones de servicio y reparación coherentes, basadas en las normas de la industria, de parte del taller acreditado por MAP.

## Localización de talleres Acreditados

¿Cómo pueden los clientes localizar talleres acreditados? La ruta más fácil es el Internet. La página del Internet de MAP está en <http://www.motorist.org>

Al hacer clic en "motoristas", los clientes entrarán por una puerta de acceso a información útil que incluye una lista de talleres acreditados, la Declaración de Lealtad de MAP a sus Clientes, las Normas de Servicio, una lista de talleres acreditados y una guía "Por Debajo del Capó" de mantenimiento preventivo. Los clientes sin acceso al internet pueden o llamar a MAP al teléfono (301) 634-4955 o solicitar una lista de talleres por correo, enviando un sobre con estampilla y dirección propia a: Programa de Seguridad del Motorista, 7910 Woodmont Avenue, Suite 760, Bethesda, MD 20814.

## Otra Información

MAP mantiene informados a sus participantes y a otros públicos interesados por medio de su boletín titulado "Directions"; publica un folleto para el cliente que lleva por título "How to Find your Way Under the Hood and Around your Car"; y distribuye ejemplares de sus Normas para Inspección y Comunicación Uniformes para sistemas automotrices.