

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.

Asegurarse de que los reclamos o disputas del cliente sean atendidos en forma oportuna, profesional y cortés.



Para más información contáctese con el



**PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL
MOTORISTA**
NORMAS PARA REPARACIÓN AUTOMOTRIZ

201 Park Washington Court
Falls Church, VA 22046

Phone: 703-532-2027
Fax: 202-318-0378
E-mail: map@motorist.org
www.motorist.org

PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL MOTORISTA



**AQUÍ HAY ALGO QUE
USTED DEBIERA
SABER...**

**...ACERCA DE
ESTE CENTRO
ACREDITADO
MAP**

AQUÍ HAY ALGO QUE USTED DEBIERA SABER.....ACERCA DE ESTE TALLER ACREDITADO MAP

¡Bienvenido!

Usted está ahora en un taller que ha sido acreditado por el Programa de Seguridad del Motorista (MAP).

Solicitamos la acreditación de MAP porque usted es importante para nosotros. Mantenemos nuestra acreditación MAP para darle a usted una mayor tranquilidad de saber que nosotros hablamos realmente en serio.

MAP es una organización nacional, sin ánimo de lucro, que ayuda a los clientes y a los talleres de mantenimiento y reparación a tener una mejor comunicación a fin de evitar problemas e insatisfacción.

El obtener la acreditación MAP no es cosa fácil pero es la mejor manera que tenemos para demostrar que somos serios en lo que a integridad, honestidad y buenas prácticas en los negocios se refiere.



Qué significa para usted nuestra Acreditación MAP

La solicitud de acreditación MAP y su proceso de investigación son rigurosos.

Control: Como cliente, usted tiene control sobre qué trabajo se le hace a su carro/coche.

Honestidad: Nosotros estamos en la delantera con respecto a las reparaciones que su carro/coche necesita y nuestra comunicación es a fondo y objetiva. No se esconde nada. Acatamos las Normas de Servicio de MAP y la Declaración de Seguridad a los Clientes. Y estamos dispuestos a ponerlo por escrito.

Rigurosidad: Seguimos las Normas de Inspección y Comunicación Uniformes de tal modo que usted y todos los clientes puedan ver lo que los expertos automotrices determinan que es lo más apropiado para su seguridad y para su confianza en su vehículo.

Calidad y satisfacción del cliente:

Nos esforzamos en dejarlo a usted y a todos los clientes totalmente satisfechos. Sin embargo, si usted no está satisfecho le prometemos facilitarle servicios para la resolución de la disputa, sin costo alguno de su parte y le damos una garantía limitada mínima de 90 días/4000 millas.



Qué puede usted esperar

Nuestros técnicos utilizan las normas de MAP para determinar qué es lo mejor para conservar su carro/coche seguro y confiable. Usamos las Normas para Inspección y Comunicación Uniformes para indicar si "se requiere" o "se sugiere" reparación o reemplazo. Mire nuestras recomendaciones escritas cuando usted esté decidiendo hacer reparar su vehículo. Y recuerde: usted está al mando. La ilustración aquí abajo muestra un ejemplo abreviado de las normas de MAP.



NUESTRA ACREDITACIÓN MAP
ES UN FUERTE MENSAJE A
NUESTROS CLIENTES:

"NOSOTROS CUIDAMOS DE
SU VEHÍCULO... Y QUEREMOS
QUE USTED VUELVA DE NUE-
VO"