

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

## 2007

### PRODAJA VOZILA

IZDAO:	RUTING d.o.o.
PREGLEDAO:	Nikola Ivošević
ODOBRIO:	Vanja Maćešić

#### RAZINA KRITERIJA: OVLAŠTENI DISTRIBUTERI

TERMINOLOGIJA: 1. ISPORUČITELJ: Predstavnik proizvođača u RH  
2. OVLAŠTENI CENTAR: Svi ovlašteni distributeri i ovlašteni serviseri  
3. PROIZVOĐAČ: Trgovačko društvo iz Honda grupe

PRILOZI: PRILOG 1 : Standard označavanja ovlaštenog centra i korištenje Honda znakova  
PRILOG 4 : Hondina matrica poslovanja  
PRILOG 5 : Program za rabljena vozila  
PRILOG 6 : Vodič za uspješno provođenje isporuke vozila  
PRILOG 1 : Pristojbe za obuku organiziranu od strane Ruting-a

---

Sva prava pridržana. Honda je zakonom zaštićeni znak i svako njegovo neovlašteno korištenje je zabranjeno. Ni jedan tekstovni ili slikovni dio ovih kriterija ne smije se reproducirati ili prenositi mehaničkim, elektronskim ili bilo kojim drugim sredstvima bez pismene dozvole izdavača



# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA  
*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić  
*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Površina ovlaštenog centra  
*Područje primjene:* OBJEKTI I OPREMA

## Definicija kriterija:

1.0 U zavisnosti o broju prodanih automobila unutarnji i vanjski prostori ovlaštenog centra moraju biti u skladu s Hondinom matricom poslovanja iz Priloga 4.

*Datum primjene:* 01. siječnja 2006.

## Metoda revizije:

Revizor će napraviti kontrolu prema niže navedenoj tablici.

Prodaja novih automobila (direktna)	Do 74	75-149	150-349	350+
Ukupni unutarnji prostor ( m2 ) (salon, recepcija, uredi, sanitarije)	105	195	245	290
Ukupni vanjski prostor ( m2 ) (testna / rabljena / nova vozila + parkiralište)	132	209	370	664
Ukupni prostor prodaje ( m2 )	237	404	615	954

## Reviziju izvršio:

*Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:* NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Parkiralište za stranke

*Područje primjene:* OBJEKTI I OPREMA

## **Definicija kriterija:**

1.1 Postoji parkiralište za stranke koje je prepoznatljivo i jasno označeno.  
(Broj parkirnih mjesta je u skladu s Hondinom matricom poslovanja iz Priloga 4)

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će provjeriti:

- da li je predviđeno parkiralište uz sam ovlaštenu centar ili u njegovoj blizini.
  - da li oznake parkiranja označavaju predviđena parkirna mjesta samo za posjetioce salona a ne i za osoblje centra.
  - da li je parkiralište označeno na jedan od dva standardna načina - samostojeća oznaka ili oznaka montirana na zid.
- Oznake mjesta za parkiranje nisu svjetleće

Prostor parkirališta je određen niže navedenom tablicom:

Prodaja novih automobila (direktna)	Do 74		75-149		150-349		350+	
	Broj auta	Prostor m2	Broj auta	Prostor m2	Broj auta	Prostor m2	Broj auta	Prostor m2
Vanjski prostor								
Parkiralište za posjetioce salona	2	30	4	60	6	90	10	150

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** 3 MJESECA

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje: HRVATSKA

Ime odgovorne osobe : Vanja Maćešić

Razina kriterija PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

Kriterij: Parkiralište za testna vozila

Područje primjene: OBJEKTI I OPREMA

## Definicija kriterija:

1.2 Postoji parkiralište za testna vozila  
(Broj parkirnih mjesta je u skladu s Hondinom matricom poslovanja iz Priloga 4).

Datum primjene: 01. siječnja 2006.

## Metoda revizije:

Revizor će najprije napraviti kontrolu svih parkirnih mjesta da ne bi došlo do dvostrukog računanja. Potom će revizor provjeriti da li je prostor predviđen za testna vozila u skladu s niže navedenom tablicom:

Prodaja novih automobila (direktna)	Do 74		75-149		150-349		350+	
	Broj auta	Prostor m2	Broj auta	Prostor m2	Broj auta	Prostor m2	Broj auta	Prostor m2
Vanjski prostor								
Prostor za testna vozila	4	60	4	60	4	60	6	90

## Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti: NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje: HRVATSKA

Ime odgovorne osobe : Vanja Maćešić

Razina kriterija PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

Kriterij: Broj izloženih vozila

Područje primjene: IZLAGANJE VOZILA

## Definicija kriterija:

2.1 Ovlašteni centar mora imati salon vozila u kojem se može izložiti minimalan broj novih Hondinih vozila. Broj vozila treba odrediti u svakom pojedinom slučaju posebno, ali u skladu s Hondinom matricom poslovanja iz Priloga 4.

Datum primjene: 01. siječnja 2006.

## Metoda revizije:

Revizor će provjeriti

- da li prostor omogućava strankama nesmetano kretanje oko novih automobila kojima su vrata otvorena
- da li je prostor salona (30 m2 po autu / broj auta) u skladu s niže navedenom tablicom:

Prodaja novih automobila (direktna)	Do 74		75-149		150-349		350+	
	Broj auta	Prostor m2	Broj auta	Prostor m2	Broj auta	Prostor m2	Broj auta	Prostor m2
Unutarnji prostor								
Salon vozila	3	90	4	120	5	150	6	180

Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti: NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Osvjetljenje u salonu

*Područje primjene:* IZLAGANJE VOZILA

## **Definicija kriterija:**

2.2 Osvjetljenje u salonu i prostoru za stranke mora biti u skladu s normama iz 'Standarda označavanja ovlaštenog centra i korištenja Honda oznaka' iz Priloga 1.

Efektivno osvjetljenje igra važnu ulogu u stvaranju ugodne atmosfere u salonu te omogućuje da izloženi automobili dolaze do najboljeg izražaja. S pravim osvjetljenjem se postižu upečatljivi efekti, salon biva istovremeno dojmljiv i primamljiv.

Primarni cilj osvjetljenja u salonu je da su automobili prikazani što efektivnije. Osvjetljenje se može koristiti za stvaranje kontrasta. Mekanije, toplije osvjetljenje u prostoru za stranke stvoriti će relaksirajuću atmosferu u kojoj stranke mogu nesmetano prelistavati prospekte vozila te gledati promotivne video projekcije.

*Datum primjene:* 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će provjeriti da li je osvjetljenje u skladu s Hondinim standardom iz Priloga 1.

## **Reviziju izvršio:**

*Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:* 12 MJESECI

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Prospekti vozila i dodatne opreme

*Područje primjene:* IZLAGANJE VOZILA

## **Definicija kriterija:**

2.3 Prospekti automobila i dodatne opreme za sve modele u prodaji moraju biti pri ruci strankama u prodajnom salonu.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor treba fizički provjeriti da li su prospekti cijelog asortimana vozila u prodaji te prospekti dodatne opreme na dohvat ruke strankama u salonu.

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Broj i modeli testnih vozila

*Područje primjene:* TESTNA VOZILA

## **Definicija kriterija:**

3.1 Svi ovlašteni centri moraju imati testna vozila iz Hondine palete automobila. Broj i modeli testnih vozila moraju biti dogovoreni u skladu s lokalnim zahtjevima tržišta i Hondinom matricom poslovanja iz Priloga 4. Svaki ovlašteni centar mora imati najmanje 4 (četiri) testna vozila.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će provjeriti

- da li je broj i paleta modela testnih vozila u skladu s procedurom naručivanja i plaćanja test vozila
- da li su sva vozila na raspolaganju za test vožnju
- da li ovlašteni centar ima najmanje 4 testna vozila.
- da li postoji narudžba za testna vozila

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Naručivanje i korištenje testnih vozila

*Područje primjene:* TESTNA VOZILA

## **Definicija kriterija:**

3.2 Testna vozila su posljednji Hondini modeli te se mogu voziti najmanje 2 (dva), a najviše 3 (tri) mjeseca. Korištenje i naručivanje testnih vozila uređeno je pripadajućom procedurom koju izdaje isporučitelj.

***Datum primjene:*** 01. siječnja 2006.

## ***Metoda revizije:***

Revizor će provjeriti:

- da li su testna vozila najnoviji modeli
- koliko su vremena testna vozila već operativna
- da li se provodi procedura naručivanja testnih vozila

***Reviziju izvršio:***

***Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:*** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Lansiranje novog modela

*Područje primjene:* TESTNA VOZILA

## **Definicija kriterija:**

3.3 Kad se lansira novi model, ovlaštenu centar mora registrirati najmanje jedno vozilo kao testno.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će, na osnovu evidencije koju vodi Ruting, provjeriti da li ovlaštenu centar zadovoljava navedeni kriterij.

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Opremanje testnih vozila

*Područje primjene:* TESTNA VOZILA

## **Definicija kriterija:**

3.4 Testna vozila moraju biti opremljena originalnom Hondinom dodatnom opremom. Isporučitelj obavještava ovlašteni centar koji se minimalni obim dodatne opreme mora ugraditi na testno vozilo.

*Datum primjene:* 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će provjeriti da li su testna vozila opremljena dodatnom opremom u skladu s obavijesti koju im je dostavio Ruting.

*Reviziju izvršio:*

*Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:* NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Evidencija testnih vožnji

*Područje primjene:* TESTNA VOZILA

## **Definicija kriterija:**

3.5 Testna vožnja se nudi svim potencijalnim kupcima vozila, a pri tom se koristi evidencijski obrazac - kupon kojeg zatim prodajno osoblje pohranjuje u za to predviđeni registrator.

*Datum primjene:* 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će provjeriti da li postoje kuponi te da li isti minimalno sadrže sljedeće :

- o Broj testnih vožnji izvršenih po modelu
- o Imena stranaka koje su bile na testnoj vožnji

*Reviziju izvršio:*

*Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:* NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Čistoća i urednost testnih vozila

*Područje primjene:* TESTNA VOZILA

## **Definicija kriterija:**

3.6 Testna vozila moraju uvijek biti čista i uredna.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će fizički provjeriti da li su testna vozila čista i uredna.

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Sustav naručivanja i skladištenja

*Područje primjene:* NARUČIVANJE I SKLADIŠTENJE VOZILA

## **Definicija kriterija:**

4.1 Koristi se od Honde odobren sustav kontrole narudžbe i lagera te distribucije vozila. Ovlašteni centar mora naručiti minimalnu količinu vozila te održavati minimalni lager u skladu s procedurama koje je propisao isporučitelj.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Ruting određuje sustav naručivanja / skladištenja kojeg ovlašteni centar mora koristiti te određuje minimalni broj naručenih vozila i broj vozila na skladištu.

Revizor kontrolira da li ovlašteni centar zadovoljava tražene odrednice.

U svezi navedenog Ruting je izdao sljedeće procedure:

- Naručivanje i plaćanje za nova vozila u proizvodnji i iz proizvodnje
- Naručivanje i plaćanje za vozila u depou
- Naručivanje i plaćanje za nova vozila s lagera
- Naručivanje i plaćanje za test vozila

Revizor će provjeriti pridržava li se ovlašteni centar gore navedenih procedura.

Revizor će provjeriti da li ovlašteni centar ima dovoljan broj vozila na taktičkoj zalih /ZT/ na svom dvorištu u skladu sa donjom tabelom

Potreban broj vozila na ZT mora odgovarati najmanje sljedećem odnosu: Plan prodaje novih automobila (direktna) u tekućoj godini / 12
---

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Dostavljanje informacija

*Područje primjene:* NARUČIVANJE I SKLADIŠTENJE VOZILA

## **Definicija kriterija:**

4.2 Informacija o lageru vozila (vozila u salonu, testna vozila, zamjenska vozila, itd) se mora dostavljati proizvođaču i isporučitelju onoliko učestalo i detaljno koliko to oni traže od ovlaštenog centra.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će provjeriti da li ovlašteni centar dovoljno učestalo i detaljno dostavlja Hondi i Rutingu informaciju o lageru vozila.

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

Zemljopisno područje: HRVATSKA

Ime odgovorne osobe : Vanja Maćešić

Razina kriterija PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

Kriterij: Program za rabljena vozila

Područje primjene: RABLJENA VOZILA

## Definicija kriterija:

5.1 Proizvođač je propisao 'Program za rabljena vozila' (nalazi se u Prilogu 5), koji uključuje garanciju i pokriva sva odgovarajuća rabljena vozila proizvođača.

Program razvija i definira isporučitelj na svom tržištu.

Ovlašteni centar nije obavezan prodavati rabljena vozila. Međutim, ako prodaje rabljena vozila ovlašteni centar mora slijediti program za rabljena vozila iz Priloga 5.

Datum primjene: 01. siječnja 2006.

## Metoda revizije:

Revizor provjerava: - da li ovlašteni centar prodaje rabljena vozila

- da li ovlašteni centar slijedi navedene odrednice iz programa za rabljena vozila:

o Mora biti definirana starost vozila i maksimalan broj prijeđenih kilometara da bi se vozilo tretiralo kao rabljeno

o Mora biti definiran centar koji će pokrivati jamstvene radove

o Mora se dati najmanje jedna godina jamstva

o Mora se dati jamstvo mobilnosti

o Mora se izvršiti detaljan pregled vozila prije nego se isporuči

o Sam program za rabljena vozila mora imati svoje ime

o Marketing

Revizor provjerava da li je prostor za rabljena vozila u skladu s niže navedenom tablicom:

Prodaja novih automobila (direktna)	Do 74		75-149		150-349		350+	
	Broj auta	Prostor m2	Broj auta	Prostor m2	Broj auta	Prostor m2	Broj auta	Prostor m2
Vanjski prostor								
Prostor za rabljena vozila	3	60	4	80	8	160	17	340

## Reviziju izvršio:

Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:

NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Godišnji plan prodaje novih automobila

*Područje primjene:* PRODAJNA AKTIVNOST

## **Definicija kriterija:**

6.1 Za ovlaštenu centar će biti određena minimalna količina novih automobila iz programa proizvođača koje mora prodati u određenom vremenskom razmaku. Tamo gdje su prodajni rezultati ispod dogovorenog nivoa ovlaštenu centar će provesti lokalno odobren program za poboljšanje prodaje.

***Datum primjene:*** 01. siječnja 2006.

## ***Metoda revizije:***

Revizor kontrolira da li je ovlaštenu centar ispunio dogovorno postavljen godišnji plan prodaje novih Hondinih automobila.

## ***Reviziju izvršio:***

***Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:*** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Minimalan broj prodanih automobila

*Područje primjene:* PRODAJNA AKTIVNOST

## **Definicija kriterija:**

6.2 Minimalan broj prodanih novih automobila je 75% od zacrtanog godišnjeg plana.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor kontrolira da li je broj prodanih automobila ovlaštenog centra veći od 75% od zacrtanog godišnjeg plana.

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Prodajno osoblje ovlaštenog centra

*Područje primjene:* OSOBLJE I OBUKA

## **Definicija kriterija:**

7.1 Ovlašteni centar ima potreban broj, od Honde obučavanih specijalista prodaje, u skladu s Hondinom matricom poslovanja iz Priloga 4.

*Datum primjene:* 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor kontrolira da li je broj i profil osoblja ovlaštenog centra u skladu s niže navedenom tablicom:

Osooblje (prodaja novih automobila)	DO 74	75-149	150-249	250-349	350+
Direktor ovlaštenog centra	1	1	1	1	1
Voditelj / direktor prodaje	0	0	0	1	1
Prodavači	1	2	3	3	4
<b>UKUPNO</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

*Reviziju izvršio:*

*Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:* NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Prisustvovanje seminarima

*Područje primjene:* OSOBLJE I OBUKA

## **Definicija kriterija:**

7.2 Specijalisti prodaje moraju prisustvovati potrebnom broju seminara za prodajno osoblje i obuci novih modela u obimu određenom od proizvođača i isporučitelja.

Troškovi obuke prodajnog osoblja su definirani u Prilogu 11 - 'Pristojbe za obuku organiziranu od strane Ruting-a'

***Datum primjene:*** 01. siječnja 2006.

## ***Metoda revizije:***

Revizor kontrolira da li je osoblje minimalno prisustvovalo sljedećoj obuci:

- o Upoznavanje s Hondom – Honda princip, Honda filozofija itd.
- o Vještine prodaje
- o Obuci vezanoj uz lansiranje novog modela

## ***Reviziju izvršio:***

***Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:*** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Upoznavanje kupca s relevantnim zaposlenicima

*Područje primjene:* ISPORUKA VOZILA

## **Definicija kriterija:**

8.1 Prodajno osoblje ovlaštenog centra mora kupca upoznati sa svim relevantnim zaposlenicima ovlaštenog centra, bilo da se radi o isporuci novog ili rabljenog vozila. Kupcima treba objasniti gdje i kako mogu servisirati svoje vozilo.

***Datum primjene:*** 01. siječnja 2006.

## ***Metoda revizije:***

Revizor će kontaktirati nekoliko kupaca za provjeru da li ovlašteni centar zadovoljava ovaj kriterij.

## ***Reviziju izvršio:***

***Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:*** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Predaja potrebite dokumentacije kupcu

*Područje primjene:* ISPORUKA VOZILA

## **Definicija kriterija:**

8.2 Sva potrebna dokumentacija vezana za registraciju isporučenog vozila mora biti kompletirana, objašnjena i predana kupcu.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će kontaktirati nekoliko kupaca za provjeru da li ovlašteni centar zadovoljava ovaj kriterij.

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Dokumentacija u vozilu prilikom isporuke

*Područje primjene:* ISPORUKA VOZILA

## **Definicija kriterija:**

8.3 Sva preostala dokumentacija vezana za isporučeno vozilo mora biti ostavljena u automobilu prilikom isporuke.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će kontaktirati nekoliko kupaca za provjeru da li ovlašteni centar zadovoljava ovaj kriterij.

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Pregled vozila prije isporuke

*Područje primjene:* ISPORUKA VOZILA

## **Definicija kriterija:**

8.4 Na novom Honda vozilu mora biti izvršen PDI ('Kontrola vozila prije isporuke'), te vozilo mora biti 'salonski' sređeno prilikom isporuke kupcu. Prodajno osoblje ovlaštenog centra se mora striktno pridržavati 'Vodiča za uspješno provođenje isporuke vozila' (nalazi se u Prilogu 6).

***Datum primjene:*** 01. siječnja 2006.

## ***Metoda revizije:***

Revizor će napraviti kontrolu na vozilu spremnom za isporuku za provjeru da li se vozilo pravilno priprema za isporuku. Revizor će također provjeriti da li je prodajno osoblje upoznato s Hondinim standardom iz Priloga 6.

***Reviziju izvršio:***

***Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:*** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Dostavljanje podataka o prodanim automobilima i vlasnicima

*Područje primjene:* PODACI O KUPCIMA

## **Definicija kriterija:**

9.1 Svi relevantni podaci o prodanom automobilu i njegovom vlasniku, važni za Hondino praćenje tržišta, biti će, nakon isporuke i/ili na traženje isporučitelja odnosno Honde, proslijeđeni isporučitelju odnosno Hondi.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će provjeriti da li ovlaštene centar redovno šalje Rutingu sljedeću dokumentaciju:

- o Kupone – prijavu jamstva
- o Tjedni izvještaj službe prodaje
- o Mjesečni izvještaj službe prodaje
- o Dnevni izvještaj prodanih vozila

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Baza podataka o kupcima

*Područje primjene:* PODACI O KUPCIMA

## **Definicija kriterija:**

9.2 Ovlašteni centar mora održavati i ažurirati bazu podataka kupaca koja se minimalno sastoji od demografskih podataka o kupcima te podataka o vozilu.

Baza podataka kupaca se mora voditi putem 'Operativnog softvera za vođenje tvrtke' (u daljnjem tekstu Wand)

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će provjeriti da li postoji baza podataka kupaca u sklopu Wanda te da li je operativna .

**Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE

# KRITERIJI SELEKTIVNOSTI

*Zemljopisno područje:* HRVATSKA

*Ime odgovorne osobe :* Vanja Maćešić

*Razina kriterija* PRODAJA VOZILA - za ovlaštene distributere

*Kriterij:* Pridržavanje sustava i procedura

*Područje primjene:* SUSTAVI I PROCEDURE PRODAJE

## **Definicija kriterija:**

10.1 Honda je propisala sustave i procedure, uključujući interaktivne komunikacijske veze i tehnologije sustava, koje se koriste na ugovorenoj poziciji centra.

**Datum primjene:** 01. siječnja 2006.

## **Metoda revizije:**

Revizor će kontrolirati da li ovlašteni centar slijedi od Rutinga propisane sustave i procedure prodaje koje se moraju primjenjivati na ugovorenoj poziciji centra.

Revizor će provjeriti da li ovlašteni centar koristi Wand i naručivanje vozila putem interneta (Blink) u mjeri u kojoj je to Ruting propisao.

## **Reviziju izvršio:**

**Rok za primjenu standarda u slučaju neusklađenosti:** NEMA ODGODE