



LifeStyle Motors Limited

Trinidad, 16 de Mayo del 2016

A quién corresponda:

LIFESTYLE MOTORS, parte del BARADA GROUP en Trinidad y Tobago, es el distribuidor oficial de la marcas Suzuki, Chevrolet, Jeep y Porsche. Operando en el país desde el 2004 con dos sucursales ubicadas en Puerto España y San Fernando, ambas con Salas de Exhibición de Autos, Centros de Servicio Automotriz de última tecnología y almacenamiento de Refacciones.

En los mercados sofisticados y competitivos de hoy es de vital importancia el prestar una excelente experiencia en atención al cliente tanto en Ventas como en Servicio. Es por esto que entre Octubre 2015 a Mayo 2016 implementamos el Proyecto llamado "**Project Unify**". Esta iniciativa fue desarrollada junto con la colaboración del equipo de **London Consulting Group**, que incluyó el rediseño de los procesos para los departamentos de Ventas, Servicio y Refacciones dentro de la empresa.

Algunos de los logros alcanzados durante el Proyecto son:

- **18%** de incremento en ingresos del Taller por al aumento del tráfico y horas facturadas
- **47%** de incremento en venta de refacciones en el Taller de Servicio
- **19%** de incremento en las ventas mediante la metodología estandarizada de ventas
- **56%** en reducción de inventario obsoleto de carros
- **14%** de reducción de refacciones en riesgo de obsolescencia

También se desarrollaron herramientas que impactan la eficiencia de los procesos, tales como:

- Análisis del Funnel de Ventas por Marca y por Asesor de Ventas
- Dashboard de Ventas con Indicadores Claves de Desempeño
- Herramienta de Programación de Servicios para reducir el tiempo de espera e incrementar la productividad del Taller de Servicio
- Herramienta Predictiva de Servicios para incrementar el trafico del Taller de Servicio y para atraer de nuevo a clientes previos
- Reporte One Page de Servicio con el resumen de los resultados del día
- Herramienta de Análisis de Demanda y Política de Inventario para reducir la venta perdida y los obsoletos en refacciones
- Modelo de Gobierno y Análisis de Causa Raíz para definir de planes de acción.

Los beneficios económicos obtenidos a través del proyecto de mejora demostraron un retorno sobre la inversión a la fecha de **1.2 a 1** y una proyección anualizada de **3.6 R.O.I.** Basado en lo anterior, LIFESTYLE MOTORS se complace en recomendar a London Consulting Group como una compañía profesional, comprometida y con una metodología efectiva para desarrollar este tipo de proyectos.

Sinceramente,

Bernard Hadeed
Managing Director



674-1000
674-8240
22 de Enero de 2016

Office
TeleFax
Date

A quien corresponda:

Lifestyle Motors Limited, compañía líder en el ramo automotriz en Trinidad y Tobago, reconoce al área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group** por su excelente colaboración como responsables del **Manejo del Cambio y el Desarrollo Gerencial** del personal participante en nuestro Proyecto de Mejora de Procesos "Project Unify". De esta forma queremos expresar nuestra amplia recomendación, ya que gracias al programa desarrollado, se lograron fortalecer las habilidades de nuestro personal en términos de **Metodología, Mentalidad y Actitud**. Algunas de las actividades más relevantes llevadas a cabo son:

- **Programa de Comunicación y Manejo del Cambio del Proyecto:** Con esa iniciativa se logró mantener informado al personal participante del proyecto, sobre los avances, iniciativas y resultados de manera constante. Además es importante resaltar que a través de este programa se promovieron los valores, comportamientos y actitudes deseados dentro de nuestra cultura organizacional.
- **Coaching Estratégico a Personal Gerencial.** En estas reuniones uno a uno, los 13 participantes recibieron el apoyo y la guía para que el conocimiento adquirido en las sesiones del seminario, pudiera ser aplicado efectivamente en sus áreas de trabajo.
- **Seminario de Habilidades Gerenciales:** Este seminario estuvo compuesto por 8 talleres muy dinámicos e interactivos, el cual fue diseñado de manera específica para abordar las necesidades de desarrollo mostradas por los 32 participantes a través de la **Encuesta de Valores Gerenciales**. El seminario nos brindó las técnicas y herramientas necesarias para liderar de una manera más eficiente, estratégica y metódica a nuestros diferentes equipos de trabajo.

Para finalizar nos gustaría resaltar la importancia que el cambio cultural tiene para nuestra organización, ya que sin duda la mayor disposición al cambio y las nuevas habilidades adquiridas, son un elemento clave para el desarrollo de nuestro personal. Por lo anterior, reiteramos nuestra recomendación para el área de **Desarrollo Humano de London Consulting Group** quienes a través de este programa contribuyeron de una manera positiva y efectiva para el desarrollo de nuestro personal.

Atentamente,

Bernard Hadeed
Bernard Hadeed
Managing Director

LifeStyle Motors Limited
Cor. Bhagoutie Trace &
Churchill Roosevelt Highway
San Juan, Trinidad, West Indies

Tel: (868) 674-1000

Fax: (868) 674-8240

www.lsmtn.com

Email: sales@lsmtn.com



PORSCHE



CHEVROLET

Jeep





LifeStyle Motors Limited

Trinidad, July 28th 2017

To whom it may concern:

LIFESTYLE MOTORS hereby certifies that the definitive results 12 months after completion of the “**Project Unify**”, initiative that was carried out in collaboration with **London Consulting Group**, within the Sales, Service and Parts areas in the company, is calculated in a **6.3 ROI**.

Sincerely,

A handwritten signature in green ink, appearing to read "Rampersaad", written over a horizontal line.

Avinash Rampersaad
Group CFO & COO