

Protocolos de Atención a Clientes



Somos Excelentes



Protocolo de Atención Jefe (a) de Servicios

Paso 1 Saludo

Jefe (a) de Servicios: *Cuando se presenta ante el cliente debe generar contacto visual y sonreír, dar un apretón de manos fuerte y seguro sin exagerar o generar dolor. “Buenos días (o tardes si corresponde), ¿en qué lo puedo ayudar?”*

Cliente: Hola, necesito alinear/balancear/cambiar aceite/otro.

Paso 2 Indagar necesidades del cliente

Jefe (a) de Servicios: *Si el cliente viene con una preconcepción del diagnóstico el Jefe de Servicios realiza preguntas claves con el fin de confirmar o brindar una recomendación acertada respecto el vehículo. Por ejemplo, si señala que necesita alinear: “Una consulta ¿Cuándo conduce se carga el auto para un lado?”*

Cliente: Sí

Jefe (a) de Servicios: *“Correcto, de todas maneras vamos a revisar el vehículo por si existiera otro motivo por el que se está cargando el auto. Por favor acompañeme para realizar la inspección visual del vehículo. ¿Cuándo fue la última vez que revisó los niveles o realizó mantención al vehículo?”*

Cliente: Hace (Equis tiempo).

Jefe (a) de Servicios: *(Jefe de Servicio toma nota).*

Cliente: ¿Cuánto cuesta la Alineación?

Jefe (a) de Servicios: *“La alineación vale (...) El Jefe de Servicios con el cliente revisa el vehículo y completa con él la hoja de inspección y solicita su firma. Por favor, pase a la sala de espera mientras evaluamos”, le informo enseguida qué nos dice el mecánico”.*

Dado que el Jefe de Servicios conoce que pueden haber otras razones por el defecto en la conducción, abre la orden de trabajo y el mecánico revisa que los neumáticos estén con el aire adecuado, no existan protuberancias en los neumáticos, además aplica el check list general del vehículo.

Jefe (a) de Servicios: *El Jefe de Servicios verifica con el mecánico cuál es el verdadero problema del vehículo y se dirige a la sala de espera a informar al cliente (le muestra la orden de trabajo con el presupuesto para que lo sigan juntos y dar confianza). “El valor del servicio incluye (...) Y sería un total de (...)” En orden de prioridad estaría (indicar el orden de prioridad) ¿Procedemos?*

Cliente: Cuánto cuesta

Jefe (a) de Servicios: *equis dinero.*

Cliente: Ok

Jefe (a) de Servicios: *“Por favor, le pido su firma para comenzar el trabajo. ¿Cuál es su forma de pago?”*

Cliente: Indica la forma de pago

Jefe (a) de Servicios: **El tiempo de espera será aproximadamente equis tiempo**". Al finalizar el trabajo el Jefe de Servicios orienta al cliente para el pago.

Cliente: Procede al pago *(aplica protocolo cajero)*

Paso 3 Despedida

Jefe (a) de Servicios: **"¿Me permite la boleta? Muchas gracias (la revisa si corresponde el cobro) aquí tiene su boleta y sus llaves. Para los servicios que realizamos las recomendaciones son (...). Bien, muchas gracias por venir a Caren, que tenga un buen día. Hasta Luego.**

Cliente: Hasta Luego.