



ACT-064

DEFINIR OBJETIVO DE NIVEL DE SERVICIO EN ENTREGA DE PRODUCTO Y
DOCUMENTARLO EN SCORECARD

DISTRIBUIDOR – JUAN DE JESUS DE JESUS

OBJETIVO:

Identificar el desempeño mínimo esperado en el servicio al cliente que permita identificar áreas de oportunidad para la mejora del mismo.



SERVICIO DE ENTREGA

Principales puntos a revisar:

TIEMPO	CUMPLIMIENTO	IMAGEN	VIGENCIA
Tiempo de entrega de producto	Cumplimiento mínimo 80 %	Buena imagen y sin golpes y/o talladuras	Vigencias recientes

CUMPLIMIENTO / TIEMPO

SERV. DOMICILIO

RUTA LOCAL

FORANEO

PD. NORMAL

PD. EXTRA

O
B
J
E
T
I
V
O
S

Contar con un tiempo de respuesta max. 1 hr. Después de haber tomado el servicio.

Se realizara entrega de producto al día siguiente hábil después de haber realizado el pedido*.

Se realizara entrega de producto en un promedio de 2 a 3 horas después de haber solicitado el producto.

Se realizara entrega de producto en un promedio de 1 a 2 días después de haber solicitado su pedido según la ruta programada.

Todo producto se deberá surtir en un 80% de lo solicitado.

IMAGEN

LIMPIEZA

Que no se encuentre sucia de polvo y/o cualquier otro tipo de sustancia.

GOLPES

Se debe cuidar de que no cuente con golpes por caídas o cualquier otra situación.

TALLADURAS

Verificar que no cuente con talladuras por contacto directo al piso.



VIGENCIA

Todos los productos se deberán de surtir con vigencias recientes, no mayor a 2 meses de rezago tomando en cuenta el movimiento del producto y realizando PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas)

Se realizaran auditorias al área de almacén para verificar que se este realizando un acomodo correcto del producto creando una costumbre del uso PEPS.

Almacenamiento

