

**Nivel:**  
Intermedio

**Código:**  
Act-123

**Descripción:**  
Desarrollar sistema de seguimiento de último servicio dado a clientes en Centro de Servicio y citas.

**Responsable:**  
Gabriel Gómez Hernandez/ Gerente Ventas.



**Acumuladores y Filtros  
del Balsas,** S. de R.L. de C.V.



# PILAR “EJECUCION”

*Noviembre 2016*

## **OBJETIVO:**

Automatizar control de llamadas a clientes para incrementar la productividad del personal.

## **REQUISITOS:**

- \* Llevar una agenda electrónica con programación de llamadas a clientes.
- \* Llevar una agenda electrónica con programación de citas a los clientes.

# PILAR “EJECUCION”

*Noviembre 2016*

En Acumuladores y Filtros del Balsas el servicio que se le brinda al cliente es muy importante, ellos son la razón principal por la que la estamos hechos, es por eso que se tiene una agenda de programación de control de llamadas y visitas a clientes, logrando con esto la diferencia entre empresas competidoras y obteniendo la preferencia de los clientes.

En la actualidad los clientes se ganan con valor agregado, creatividad y servicios cada vez más exclusivos. Para tener la satisfacción de los clientes se debe brindar este servicio de post venta para lograr mejor calidad de servicio y así seguir conquistándolo. Es por ello que los detalles que se le den al cliente es parte de la estrategia de consentirlo y ofrecerle un plus, no solo son importantes sino son los que propiciarán la elección final del mercado.



**Acumuladores y Filtros  
del Balsas,** S. de RL. de CV.



# PILAR “EJECUCION”

*Noviembre 2016*

Anaí Torreblanca de garantías y ajustes, será la persona encargada de llevar la agenda electrónica para los clientes de mostrador, con la ayuda del correo Outlook se puede llevar el control de dicha agenda, se asignan las citas a los clientes y se les programa un aviso para que haga el recordatorio de que se tiene que hacer la llamada al cliente. La programación se hizo de cada 3 meses realizar las llamadas.

Con ayuda de la plataforma MODULO POS/WEB POS obtuvimos la lista de clientes que nos visitaron en el mes de noviembre para poder realizar las llamadas. Nota: La lista será actualizada al fin del mes para poder realizar la siguiente programación.

A continuación veremos la programación del mes de Febrero.



**Acumuladores y Filtros**  
**del Balsas,** S. de RL. de CV.



# PILAR “EJECUCION”

Noviembre 2016

## Lista de clientes mostrador

Nombre del cliente	Teléfono del cliente	Citas
JUAN CARLOS	7445034101	9 febrero 10:00am.
EDUARDO ESPARZA	7442140267	9 febrero 10:00am.
THOMAS PERDEIA	7444402317	9 febrero 10:00am.
OSCAR MARTINEZ	7444190300	9 febrero 10:00am.
FRANCISCO HERMIN	7442510761	9 febrero 10:00am.
DOCUSOLUCIONES SA DE CV	7444855122	9 febrero 10:00am.
ILIANI AZARO	7441355483	9 febrero 10:00am.
FANY BAHENA	7444045780	9 febrero 10:00am.
PERLA LATABAN	7441801207	9 febrero 10:00am.
NAVARRETE Y CIA	7444490402	10 febrero 10:00am.
AXEL VARGAS	7441601780	16 febrero 10:00am.
MIGUEL HERNANDEZ	7449101885	16 febrero 10:00am.
MARCO AURELIO MACIAS	7444382876	16 febrero 10:00am.
JAVIER VARGAS	7441971333	16 febrero 10:00am.
JOSE EDUVIGES ARIAS	7449403444	16 febrero 10:00am.
AIAN ALVAREZ	7442087129	16 febrero 10:00am.
AIAN ALVAREZ	7442087129	16 febrero 10:00am.
ISAC HERRERA	7445025013	16 febrero 10:00am.
AVELLANEDA TRANI JOSE	7441350289	23 febrero 10:00am.
VICTORIA ELIBRANDO CAMPOS	7444103261	23 febrero 10:00am.
MARIO ANTONIO RAMIREZ	5549541078	23 febrero 10:00am.
IFSUS ALFONSO FLORES AVILA	7442534294	23 febrero 10:00am.
GABRIEL HERNANDEZ	7441282768	23 febrero 10:00am.
RUBEN ALVARADO	7441381091	23 febrero 10:00am.
DELMIRIO PLILLZ	7444174012	23 febrero 10:00am.
ALFREDO QUIZADA	7441030630	23 febrero 10:00am.
REYNA MENDOZA	7441180087	23 febrero 10:00am.
DAVID ALBARRAN ALBA	7441175766	23 febrero 10:00am.
CARPROCOM SA DE CV	7444381460	28 febrero 10:00am.

Nombre del cliente	Teléfono del cliente	Citas
RODOLFO GODOY	7444845532	28 febrero 10:00am.
EDUARDO GARCIA	7441372710	28 febrero 10:00am.
INMOBILIARIA POLAR SA DE CV	7441729301	28 febrero 10:00am.
CONSTRUCTORA E INGENIERIA DABET SA DE CV	7445085743	28 febrero 10:00am.
MARTHA MEJIA	7442172754	28 febrero 10:00am.
ROBERTO ESTEVEZ	7444831016	28 febrero 10:00am.
NANCY ANDRADE DIAZ	7446724424	28 febrero 10:00am.
JULIO CESAR ZUÑIGA	9837333822	28 febrero 10:00am.
VICTOR MANUEL HORMIGO	7441684922	28 febrero 10:00am.



**Acumuladores y Filtros  
del Balsas, S. de RL. de CV.**



# PILAR “EJECUCION”

Noviembre 2016

## Programación del mes de Febrero

ARCHIVO INICIO ENVIAR Y RECIBIR CARPETA VISTA CITA

Acciones: Atadir, Eliminar, Revisar, Tomar notas de la reunión, Invitar a los asistentes, Avisos, Mostrar como, No dispo., 15 minutos, Periodicidad, Categorizar, Privado, Importancia alta, Importancia baja, Etiquetas

Calendario de febrero 2017

Acapulco de Juárez, México • Hoy 32° C / 23° C Mañana 32° C / 24° C Sábado 31° C / 22° C

DOMINGO	LUNES	MARTES	MÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
29 de ene.	30	31	1 de feb.	2	3	4
5	6	7	8	9 10:00a.m. Primer Bloque de llamadas: JUAN CARLOS EDUARDO ESPARZA, THOMAS BERDEJA, OSCAR MARTINEZ, FRANCISCO FE...	10	11
12	13	14	15	16 10:00a.m. Segundo Bloque de llamadas: NAVARRETE Y CIA, AXEL VARGAS, MIGUEL HERNANDEZ, MARCO ALFREDO MACIAS, JAVIER ...	17	18
19	20	21	22	23 10:00a.m. Tercer Bloque de llamadas: VICTORIA SERRANO CAMPOS, MARIO ANTONIO RAMIREZ, JESUS ALEJANDRO FLORES AVILA...	24	25
26	27	28 10:00a.m. Cuarto Bloque de llamadas: RODOLFO GODOY, EDUARDO GARCIA, IBIMOBELARA POLAR SA DE CV, CONSTRUCTORA EING...	1 de mar.	2	3	4

Correo Calendario Personas Tareas ...



**Acumuladores y Filtros  
del Balsas,** S. de RL. de CV.

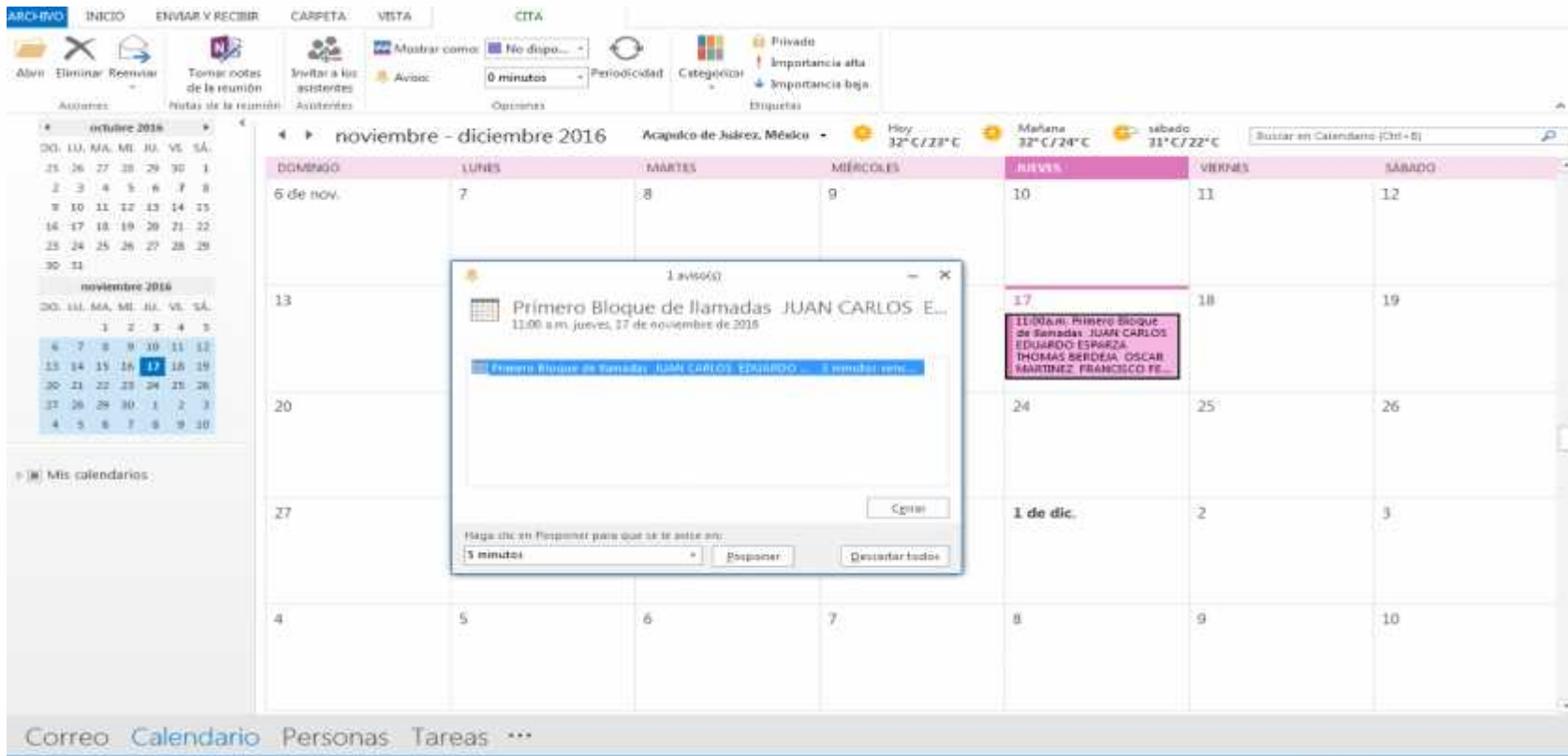




# PILAR “EJECUCION”

Noviembre 2016

Ejemplo de un aviso de recordatorio de llamadas



**Acumuladores y Filtros  
del Balsas,** S. de RL. de CV.



# PILAR “EJECUCION”

*Noviembre 2016*

El Gerente de Ventas es la persona encargada de llevar una agenda electrónica para los clientes de flotillas y detallistas, con la ayuda del correo Outlook se puede llevar el control de dicha agenda, se asignan las citas a los clientes y se les programa un aviso para que haga el recordatorio de que se tiene que hacer la llamada o la visita al el cliente, o en su caso el gerente de ventas de ir a visitarlo a su establecimiento. También se pueden crear eventos donde se le manda una solicitud de invitación al evento, con el fin de saber si este podrá tomar la llamada o asistir a la cita que se le programo.

A continuación veremos la programación que tiene nuestro Gerente de Ventas del mes de Noviembre.



**Acumuladores y Filtros  
del Balsas,** S. de RL. de CV.





# PILAR “EJECUCION”

Noviembre 2016

## Programación del Gerente de Ventas del mes de Noviembre

The screenshot displays the Outlook calendar interface for November 2016. The calendar is viewed in a weekly layout, showing appointments for each day. The appointments are as follows:

Día	Apuntamientos
13 (domingo)	12p visita a cliente, 5p Justo Huerta I
14 (lunes)	10a Yoli de Acapulco, 11a Autos Pulman
15 (martes)	Revisión de docs, 11a Entrega de n, 11a visita a cliente
16 (miércoles)	11a salida a ruta a
17 (jueves)	12:30p Junta de r
18 (viernes)	12:30p Junta de r
19 (sábado)	12:30p Junta de r
20 (domingo)	12:30p Junta de r
21 (lunes)	12:30p Junta de r
22 (martes)	12:30p Junta de r
23 (miércoles)	12:30p Junta de r
24 (jueves)	12:30p Junta de r
25 (viernes)	12:30p Junta de r
26 (sábado)	12:30p Junta de r
27 (domingo)	12:30p Junta de r
28 (lunes)	12:30p Junta de r
29 (martes)	12:30p Junta de r
30 (miércoles)	12:30p Junta de r
31 (jueves)	12:30p Junta de r



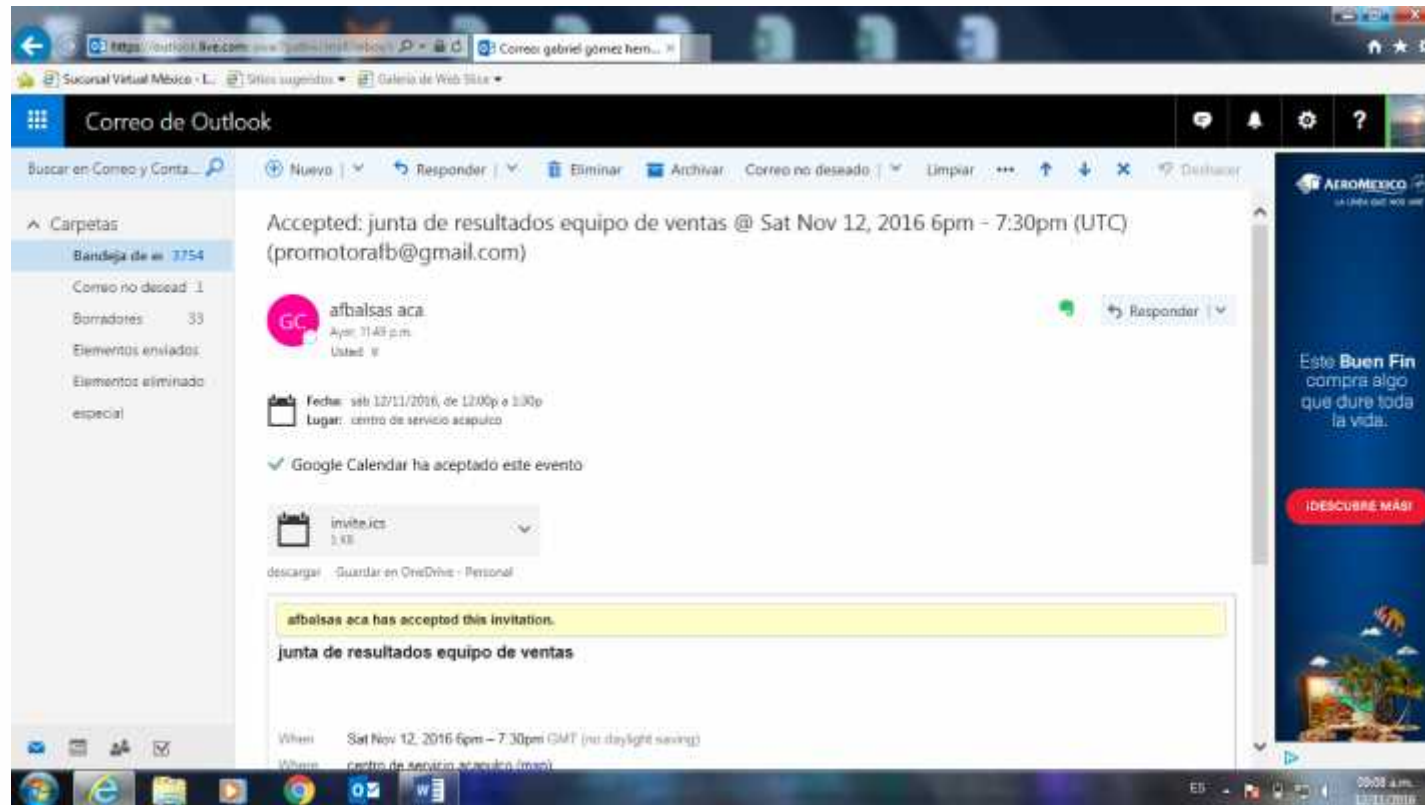
**Acumuladores y Filtros  
del Balsas,** S. de RL. de CV.



# PILAR “EJECUCION”

Noviembre 2016

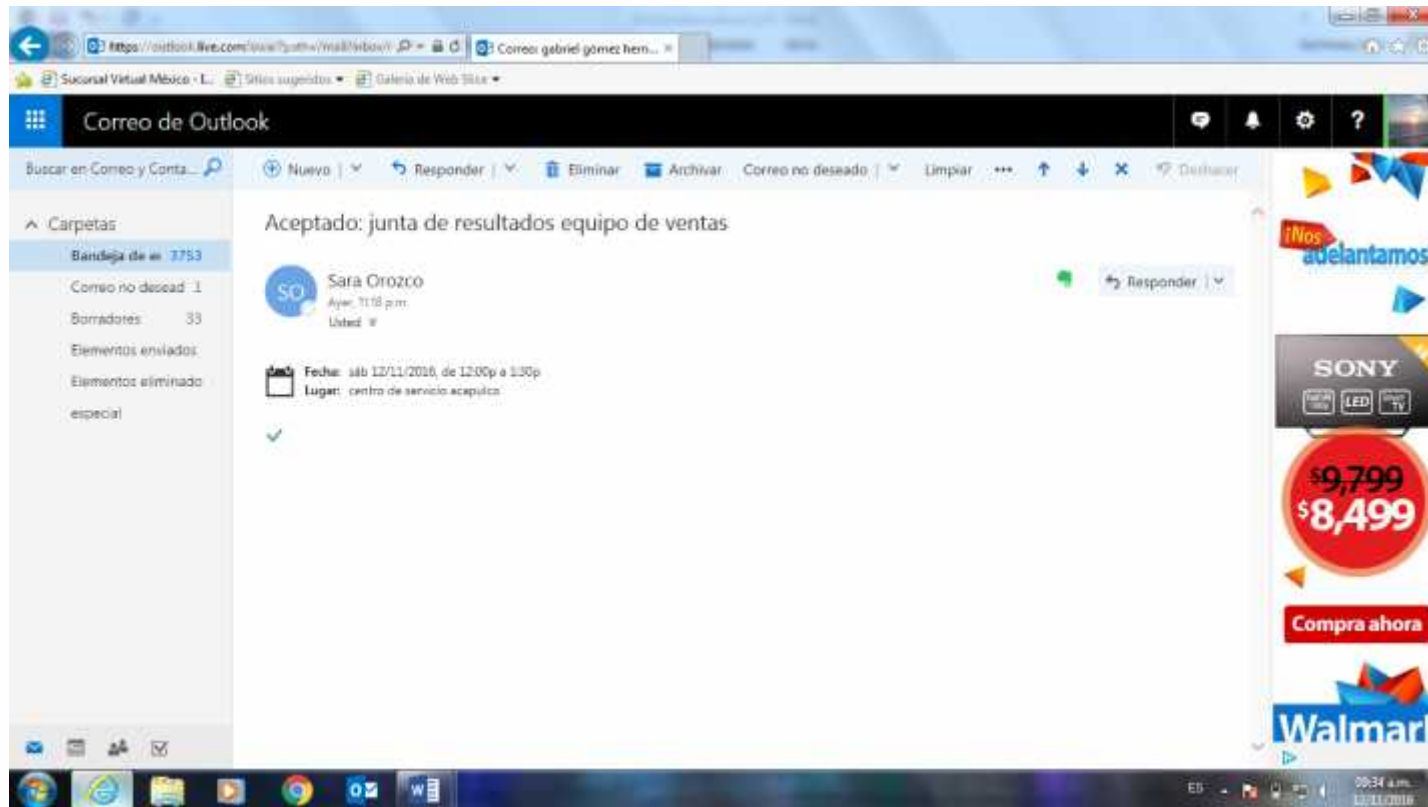
Solicitud de evento creado para una junta de resultados.



# PILAR “EJECUCION”

Noviembre 2016

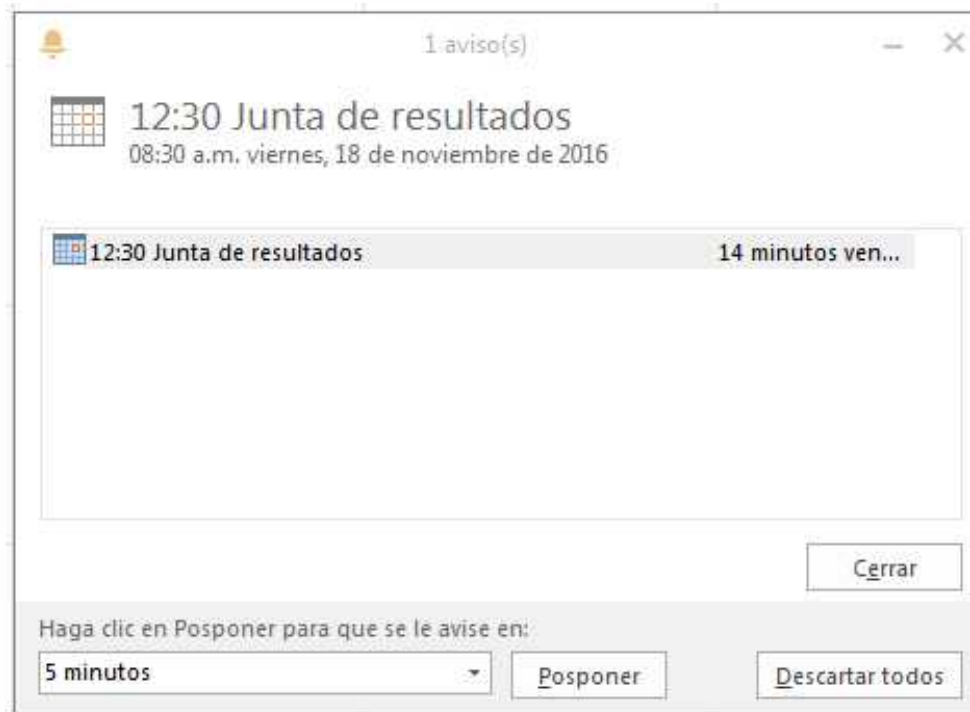
Solicitud aceptada del evento creado para una junta de resultados.



# PILAR “EJECUCION”

Noviembre 2016

Ejemplo de aviso de recordatorio de programación de una cita.



**Acumuladores y Filtros  
del Balsas,** S. de RL. de CV.

