**PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE**

1. **Objetivo**

El presente documento tiene como objetivo normar el procedimiento a seguir para realizar el Análisis de la Calidad de Servicio detectada por los clientes de Toyosa S.A.

1. **Alcance**

Este documento incluye una descripción de las actividades a realizarse para el Análisis de la Calidad del Servicio de Toyosa S.A. desde la creación del formulario hasta la aclaración de dudas de Japón.

1. **Actividades**

**3.1 Creación del Formulario**

El Analista Comercial procede a la creación del Formulario con las preguntas tentativas a realizar a los Clientes en base al método Servqual. Una vez listo el Formulario, el Analista Comercial revisa las preguntas en el mismo con los Gerentes, quienes deben indicar qué cambios realizar y plantear nuevas preguntas, si corresponde.

**3.2 Creación de Base de Datos**

Con el Formulario revisado y las preguntas listas, el Analista Comercial elabora la Base de Datos del Cuestionario en Google Forms y procede a asignar los accesos respectivos. Una vez lista la Base de Datos mencionada, el Analista Comercial comunica a Gerentes y Jefes de Sucursales la creación de dicho Cuestionario y con ellos realiza la asignación del Responsable del Cuestionario en cada Sucursal.

**3.3 Capacitación a Responsable de Llenado**

Una vez asignado el Responsable del Cuestionario en cada Sucursal, el Analista Comercial se encargará de darles la capacitación respectiva. En dicha capacitación, les explicará la forma de realizar el cargado de información a la Base de Datos para evitar problemas posteriores.

**3.4 Llenado de Cuestionario**

Una vez realizada la capacitación, el Responsable del Cuestionario estará listo para aplicar el mismo a Clientes de Toyosa S.A. Dicho Cuestionario se efectuará a los clientes al momento de entrega de sus vehículos.

Con el Cuestionario respondido por el Cliente, el Responsable de Cuestionario verificará que la información haya sido cargada correctamente a la Base de Datos de Google Forms.

**3.5 Presentación de Resultados**

Una vez llenado el cuestionario, el Sistema generará de manera automática un Reporte de los resultados a través de las estadísticas obtenidas en Google Forms. El Analista Comercial elaborará una presentación de los resultados a los Gerentes de Ventas, quienes posteriormente deberán reunirse con su Equipo de Ventas para establecer mejoras.

**3.6 Elaboración del Reporte CSI**

El Analista Comercial elaborará mensualmente el Reporte CSI con los resultados obtenidos en el Cuestionario. Dicho reporte deberá ser enviado a Japón.

Finalmente, el Analista Comercial deberá responder todas las dudas de Japón del Reporte CSI, si existieran.