


| | | | |
|---|--------------------------------|-----------------|------------|
|  | PROTOCOLO DE MANEJO DE AVANTEL | CÓDIGO: | PT-AG-008 |
| | | VERSIÓN: | 01 |
| | PROCESO : AGENCIA | FECHA REVISIÓN: | 16/05/2016 |

1. OBJETIVO

- Generar una comunicación oportuna y asertiva de los despachos
- Implementar el modelo de comunicación efectiva para las reservas.
- Incrementar la ocupación de los vehículos, para las oficinas en tránsito.

2. ALCANCE

Esta guía de protocolo esta direccionada para toda el área operativa y aquella que este asignada con el equipo Avantel.

3. DEFINICIÓN

N.A

4. CONTENIDO

PROTOCOLO DE MODULACION


El procedimiento será así:

- Chequeadora Cali/ **Armenia de Cali me copia;**
- Chequeadora Armenia/ **Le copio;**
- Chequeadora Cali/ **(la información que se necesita)**
- Chequeadora Armenia/Para concluir la comunicación: **Copiado**

PROTOCOLO DE MODULACION DE RESERVAS

Repetimos el paso 3 pero en el último punto pedimos referencia de quien recibió la información.

- Chequeadora Armenia/ **Cali de Armenia me copia;**
- Chequeadora Cali/ **Le copio;**
- Chequeadora Armenia/ **para solicitar una reserva**
- Chequeadora Cali/ **que destino y que ocupación.**
- Chequeadora Armenia/ **Para Bogotá y son 2 personas.**
- Chequeadora Armenia/Para concluir la comunicación: **Copiado con quien hable.**
- Chequeadora Cali/ **Con Lorena**

| | | | |
|---|--------------------------------|-----------------|------------|
|  | PROTOCOLO DE MANEJO DE AVANTEL | CÓDIGO: | PT-AG-008 |
| | | VERSIÓN: | 01 |
| | PROCESO : AGENCIA | FECHA REVISIÓN: | 16/05/2016 |

- Chequeadora Armenia/ **Gracias Lorena, muy amable.**

CONVERSACIONES PROHIBIDAS

- En ningún momento de la modulación se pueden optar palabras como; Mami, Reina o Linda
- No podemos utilizar la comunicación PRIVADA o UNO A UNO, ya que esta genera más rápido el consumo de segundos de la bolsa asignada.
- No se puede generar llamadas a otros operadores.
- No se puede generar mensajes de texto entre avanteles ni tampoco a otros operadores.
- No se pueden generar ALERTAS, este método tiene costo extra en la factura.

COSTOS DE EQUIPOS (En caso de daños o averías)


- Cada Avantel tiene un costo de \$160.000 iva incluido, clip de lujo \$12.000, cargador \$45.000.
- La buena manipulación del equipo nos dará mayor durabilidad del mismo.

RESPONSABILIDAD

Motorista: tener en buenas condiciones el avantel, contestar el llamado cada vez que la empresa lo requiera.

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | SECCIÓN CAMBIADA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA DEL CAMBIO |
|---------|-------------------|------------------------|------------------|
| 01 | Todo el documento | Emisión del documento | 16/05/2016 |

| | | | |
|---|--------------------------------|-----------------|------------|
|  | PROTOCOLO DE MANEJO DE AVANTEL | CÓDIGO: | PT-AG-008 |
| | | VERSIÓN: | 01 |
| | PROCESO : AGENCIA | FECHA REVISIÓN: | 16/05/2016 |

APROBACIÓN

| | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---------|-------------------|------------------------|------------------------|
| NOMBRE: | Olga Sánchez | Andrés Peña | Alejandra Jaramillo |
| CARGO: | Gerente Comercial | Coordinador de calidad | Gerente Administrativa |