

# BRINDANDO UN SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE

## ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO EN LA POSVENTA

CATEGORÍA	EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	ESTÁNDAR DE DESEMPEÑO
INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando me comunique con el concesionario, se atenderán mis necesidades con prontitud.</li> <li>Responda con toda la información que solicito, con prontitud y de la manera en que la he pedido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contestar todas las llamadas telefónicas antes de que suenen más de tres timbres y asegurarse de que el tiempo de “espera” no exceda 30 segundos.</li> <li>Responder a todas las indagaciones hechas por Internet (Ventas, Servicio de Mantenimiento y Partes) en un tiempo máximo de una hora hábil y usando el método solicitado por el cliente (los correos electrónicos de respuesta automática no valen como respuesta)</li> <li>Acusar recibo de toda comunicación escrita en un máximo de dos días después de haberla recibido</li> <li>Responder cabalmente a la solicitud del cliente</li> <li>Ofrecer a los clientes un sistema para que puedan concertar citas de servicio de mantenimiento en días y horas específicos</li> <li>Ofrecer en el concesionario un horario que sea competitivo en el mercado</li> <li>Ofrecer opciones alternativas de transporte a los clientes de servicio de mantenimiento</li> </ul>
TOMA DE PEDIDO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención rápida y amable a mis necesidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la toma del pedido inmediatamente después de saludar al cliente o a la hora programada de la cita</li> <li>Revisar y confirmar las necesidades de reparación o mantenimiento del cliente y obtener su permiso para realizar una inspección del vehículo</li> <li>Realizar una inspección visual en torno al vehículo</li> <li>Recoger, verificar y actualizar/registrar la información del vehículo y el cliente, incluidos la dirección de correo electrónico y el método de contacto preferido.</li> <li>Identificar los servicios de mantenimiento que requieren atención y pedir permiso para realizarlos</li> <li>Revisar la Solicitud de Reparación con el cliente para confirmar las necesidades de reparación</li> <li>Proporcionar el tiempo estimado para completar el servicio</li> <li>Proporcionar un lugar limpio y cómodo donde el cliente pueda esperar mientras se realiza el servicio</li> <li>Proporcionar opción(es) alternativa(s) de transporte</li> </ul>
INSPECCIÓN Y REPARACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infórmeme de cualquier reparación o mantenimiento que se necesite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignar el trabajo a un mecánico con la preparación adecuada</li> <li>Realizar y documentar una inspección del vehículo que incluye determinar los códigos de diagnóstico de problemas y las actualizaciones a las que se necesite atender</li> </ul>

# BRINDANDO UN SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE

## ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO EN LA POSVENTA

CATEGORÍA	EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	ESTÁNDAR DE DESEMPEÑO
CONSULTA CON EL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar conmigo lo que necesita repararse, cuánto costará y cuándo se completará</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar con el cliente los resultados, recomendaciones y estimado completo de costos y tiempo de realización, y obtener su aprobación para proseguir</li> <li>Atender primero las necesidades principales del cliente en cuanto a reparación</li> <li>Asegurarse de que el cliente comprenda y apruebe la reparación y el costo</li> <li>Contactar al cliente para avisarle de cualquier variación en las reparaciones, disponibilidad de partes, costo o tiempo</li> <li>Notificar al cliente del recibo de cualquier componente especial solicitado en un máximo de un día hábil</li> </ul>
CONTROL DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arregle mi vehículo bien la primera vez.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar y documentar un control de calidad para confirmar que se completen todas las reparaciones o servicios solicitados y que los problemas se resuelvan antes de devolver el vehículo al cliente</li> </ul>
ENTREGA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mi vehículo está listo para recoger en el tiempo prometido.</li> <li>El proceso para recogerlo no tiene complicaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer opciones convenientes para pagar y para recoger el vehículo</li> <li>Asegurarse de que el vehículo esté listo para entregarse en el tiempo prometido</li> <li>Ofrecer al cliente una explicación completa de las reparaciones y los costos</li> <li>Proporcionar al cliente la documentación de la transacción del servicio cuando le entrega el vehículo</li> <li>Ofrecer programar la cita para la próxima visita de servicio</li> </ul>
SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alguien se comunicará conmigo para dar seguimiento y asegurar que todo esté bien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contactar al cliente en un máximo de dos días después de la entrega para determinar su satisfacción con el vehículo, la experiencia en el concesionario, e identificar cualquier inquietud.</li> <li>Realizar el seguimiento usando el método deseado por el cliente</li> <li>Contactar a todos los clientes con quienes no haya podido concertar una cita de servicio e intentar concertarla de nuevo</li> </ul>