

Solicitud de entrega del vehículo nuevo:

El Asesor de Ventas elaborará el formato de Pedido de Entrega de la unidad, registrará los datos del cliente y asegurará que la entrega de la unidad nueva se lleve a cabo de manera programada, oportuna, cumpliendo con todos los lineamientos administrativos requeridos

Preparación:

El preparador de VDQI realizará la previa del vehículo según PDS y programara la instalación de Accesorios si el cliente los solicitó

ENTREGA DE VEHICULOS **NUEVOS**

(PARTE 1)

Preparación Asesor de ventas:

El asesor de ventas entregará la siguiente documentación la cual deberá tener lista un día antes de la entrega: a) Documentos de financiamiento b) Placas c) Tenencia d) Verificación y permisos e) Póliza de Seguro f) Factura o equivalente g) Protección extendida (si aplica)

Inspección de Calidad:

El Asesor de Ventas inspeccionará la condición general de la unidad así como la calidad de la limpieza, detallado y accesorios instalados (si es el caso). Además deberá asegurar que estén colocados los protectores de asientos, volante, palanca, asiento y el sticker de recordatorio de mantenimiento

Entrega de Unidad al Cliente (Recepción):

El Asesor de Ventas deberá confirmar con el cliente la hora de entrega y asegurarse de su llegada, así como de comunicar a la recepcionista el horario y nombre del cliente

Día de la entrega (Recepción):

La Hostess recibirá al cliente con una sonrisa mencionando su nombre y felicitándolo por la compra del auto. Además, recibirá al cliente con alegría y entusiasmo, lo trasladará con el asesor de ventas, el cual garantizará que toda la atención sea uniforme. La Hostess pondrá el nombre del cliente en el letrero de bienvenida del distribuidor

Nota:

Es primordial cumplir con la entrega de la unidad al cliente de manera profesional, brindando la meior atención e información con la finalidad de asegurar la Satisfacción Total del Cliente v su retención

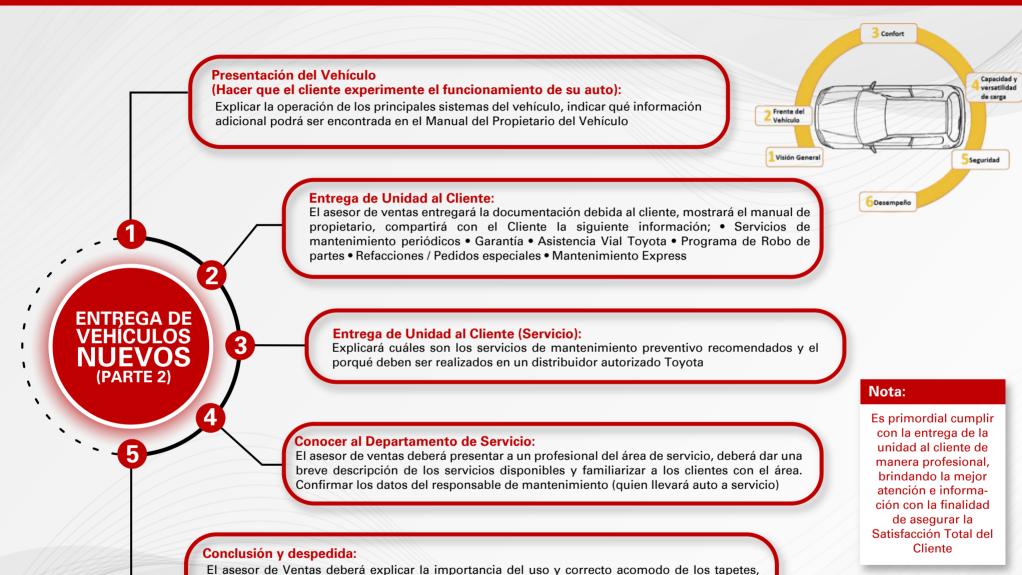




3

SOP









principalmente el del conductor y mostrar algún apoyo visual. Confirmar los datos (teléfono, e-mail, celular) del cliente y preguntar el día y hora de su preferencia de contacto para su primer recordatorio de servicio. Además, mencionará la llamada telefónica que se le realizará para conocer su grado de satisfacción. Por último se despedirá y dará la bienvenida a la Familia Toyota