

(N-1) Líder de servicio recibe reporte de las citas del siguiente día, L.S identifica en el reporte y en DMS al cliente que vivirá la experiencia de servicio para su alta de contacto en aplicación o WhatsApp.

(N) **Bienvenida al cliente:** Hostess de servicio notifica de la llegada del cliente a servicio.

Mencionando si es con cita y la hora de la misma o si es sin cita, además de color, numero de cono.

Líder de Servicio identifica los datos proporcionados por Hostess de Servicio. Y a su vez registra los mismos junto con la hora de llegada del cliente en el sistema de trazabilidad.

Líder de Servicio Líder de servicio identifica visualmente unidad ingresando a rampa en servicio y notifica al cliente.

Además registra en sistema de trazabilidad (Hora).

Técnico entrega orden de resultados de servicio al Líder de Servicio. L.S notifica al cliente de los resultados de su unidad y captura en modulo de cotizaciones (si aplica), además de registrar en sistema de trazabilidad (Hora).

Lavador indica a líder de servicio mediante JPCB cuando la unidad ingresa a lavado y a su vez L.S notifica al cliente y registra en sistema de trazabilidad (Hora).

Líder de servicio se asegura de que el A.S informe al cliente de los detalles de los resultados, para la generación de venta y de la confirmación del horario de entrega.

Líder de Servicio envía mensaje invitando al cliente a contestar la encuesta de Satisfacción de servicio (Medallia)





Elaboró: Comité Kaizen Aprobó: N/A Fecha de actualización: Julio 2022 Fecha de elaboración: Marzo 2022

FIRM-EDER