

XIII. Seguimiento Post-Servicio “PSFU”

Modelo de Operación Ideal en México

Índice

- 1.-Preparación
- 2.-Aplicación
- 3.-Encuesta
- 4.-Indicadores Claves de Desempeño

1

Seguimiento Post-Servicio

- ◆ Confirmar la satisfacción del cliente con su reciente experiencia de servicio.
- ◆ Agradecer al cliente por su preferencia.
- ◆ Proveer recomendaciones adicionales.

1 Preparación

PAC: Responsable PSFU

1. Proceso por escrito.

2. Revisar orden de reparación.

- Disponibilidad de un proceso por escrito para llevar a cabo el PSFU, (OP-44).
- Tomar la orden de reparación del gabinete del PSFU para revisar los detalles.

[Confirmación de Items]

- Detalles del trabajo
- Trabajos Adicionales
- Recomendación sobre el Mantenimiento
- Información del contacto del cliente
- Medio y hora preferido de contacto (telefónico ó email).
- Efectuar la preparación de las llamadas después de 24 horas y antes de 72 horas.

Proceso para PSFU

Orden de Servicio

Cotización (copia)

Requisición de Partes (copia)

Instrucción de Trabajo

Check List de Mantenimiento (copia)

Factura (copia)

[Gabinete del PSFU]

2 Aplicación

PAC: Responsable PSFU

1. Salude cortésmente y confirme, con la persona que se esta hablando.

- Contacte al cliente, después de saludarlo y confirmar que es la persona que llevo el vehículo al Dealer, exprese su agradecimiento al cliente por haber llevado su vehículo a servicio de mantenimiento.

Instrucción de Trabajo

[Si el cliente no esta disponible]

- Si el cliente no esta disponible para hablar por teléfono, repita la llamada al día siguiente o envíe un correo (mail) de agradecimiento acerca del servicio. Otra forma de contacto es a través de un mensaje de texto (SMS).

Cortesía Gerente de Servicio.

2. Verifique la condición del vehículo y explique los detalles del próximo mantenimiento nuevamente.

3. Seguimiento de la próxima cita de mantenimiento.

4. Verifique y registre el nivel de satisfacción del cliente.

5. En caso de existir una queja por parte del cliente.

- Verifique la condición del vehículo después de la entrega y explique los detalles de la próxima cita de mantenimiento nuevamente.
- Confirmar con el cliente durante la entrega la propuesta del seguimiento sobre el servicio realizado.
- Entreviste al cliente sobre la satisfacción en general del Dealer, incluyendo la actitud del personal, el tiempo y la calidad del trabajo. Ingrese los resultados en la OR y/o DMS.
- El Gerente de Servicio debe seguir el proceso de solución de quejas dentro de las próximas 24 horas.

Instrucción de Trabajo

Confirmar Proceso Quejas

[Escuchar al cliente en caso de ser requerido]

- Si durante la llamada el cliente desea externar una queja, escucharlo con atención y tomar las notas en el formato VOC.

VOC

6. Registre los resultados del PSFU y el nombre del personal.

- Ingrese los resultados del PSFU, día, hora y nombre del personal que lo atendió en la OR.

Instrucción de Trabajo y/o DMS

[Repita el seguimiento en caso de ser requerido]

- Si el personal a cargo del seguimiento (PSFU) determina que es necesario una segunda llamada para confirmar la condición del vehículo, deberá ingresar la fecha y hora en el OR y/o DMS.

Instrucción de Trabajo

7. Confirme el resultado del PSFU y desarrolle contramedidas.

- 1.- Revisar los resultados del PSFU e ingresar el nombre de la persona que lo realizó, colocando la información en la OR y/o DMS.
- 2.- Emitir reporte diario al Gerente de Servicio para retroalimentar sobre la situación del PSFU respecto al SSI interno, para determinar las contramedidas a seguir.
- 3.- Juntas con el personal del distribuidor, para el análisis y generación de planes de acción.

Registro en DMS

XIII Seguimiento Post-Servicio (PSFU)

Herramientas:



Confirmar



Documentar
y/o Registrar



Imprimir

Letra en color rojo: Item Kodawari : Sí aplica

N+2

3 Encuesta

PAC: Responsable PSFU

1. Las 8 preguntas del PSFU.

- Hacer las 8 preguntas en donde se incluyan las 3 del programa FIRM.



Instrucción de Trabajo
y/o DMS

- 1.- ¿Tuvo problemas para concertar la cita?
- 2.- ¿Cómo se le trató durante el proceso de recepción y entrega?
- 3.- Describa el tiempo de espera en recepción.
- 4.- ¿Le explicaron el trabajo requerido y los precios estimados en recepción?
- 5.- ¿Le entregaron el vehículo a tiempo?
- 6.- Si no es así, ¿cuál fue la causa?
- 7.- ¿Satisfacción el estándar de calidad del trabajo sus expectativas?
- 8.- ¿Recomendaría nuestro departamento de Servicio?

- Si aplica – considerar 3 preguntas de FIRM.

4 Indicadores Claves de Desempeño "KPI"

PAC: Gerente de Servicio

1. Eficiencia de Contactos.
2. Número de Casos de Insatisfacción.
3. Número de Contactos telefónicos.
4. Clasificar y ordenar

- Número de contactos exitosos generados en el día contra llamadas efectuadas.
- Número de quejas identificadas contra llamadas realizadas y el tiempo promedio de resolución de la insatisfacción.
- Número de contactos generados en el día contra llamadas acumuladas en el día para PSFU.
- Clasificar y ordenar las OR's de acuerdo a la política del PSFU.



Seguimiento KPI s
Gerente de Servicio

Estándar de
finalización

Finalización de registro de resultados del PSFU y almacenamiento de OR's

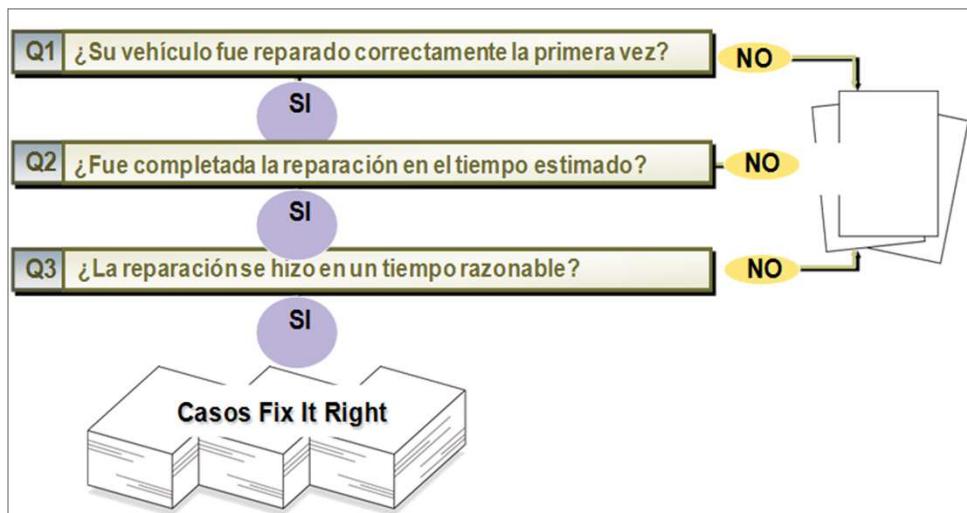
Información de referencia

3 Formulario de seguimiento

Formulario de rastreo del seguimiento posterior al servicio (PSFU)

Satisfacción del Cliente		1-¿Tuviste problemas para concertar la cita?	2-¿Cómo se te trató durante el proceso de recepción y entrega?	3-Describe el tiempo de espera en recepción	4-¿Le explicaron el trabajo requerido y los precios estimados en recepción?	5-¿Le entregaron el vehículo a tiempo?	6- Si no es así, ¿cuál fue la causa? (solo información)	7-¿Satisface el estándar de calidad del trabajo sus expectativas?	8-¿Recomendaría nuestro departamento de Servicio?	Fecha de : a												
Preguntas que se deben hacer durante la llamada de teléfono de seguimiento posterior al servicio. Escriba "X" en la columna correspondiente en función de las respuestas del cliente		Si	No	Amablemente	Neutral	De forma impersonal	Breve	Aceptable	Demasiado largo	Buena explicación	Poco clara	Ninguna explicación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Nota: En caso de que el cliente se queje, anote los detalles y solicite al gerente de servicio que efectúe un seguimiento.	
Puntuación		10	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	0	1	1	1	10	5	0	10	0
Nombre		Seguimiento posterior al servicio (PSFU)-Índice de satisfacción del cliente																		Comentarios		
No. de orden rep.																						
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
Satisfecho puntuación total de 10																						
Parcialmente satisfecho puntuación total de 5																						
Insatisfecho puntuación total de 0																						
% de clientes contactados																						
Revisado por el gerente de servicio:																						
Fecha:																						
Gerente General/Responsable del concesionario:																						
Fecha:																						

NOTA: Del formulario anterior, el Dealer que ha implementado el programa FIRM, deberá actualizar el formulario, eliminando las preguntas 5, 6 y 7, remplazándolas por las que se muestran a continuación:



Puntos de Control

Gerente:

Tiempo de Implementación

D	S	M
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

El PSFU debe ser realizado con un formulario adecuado.

Los resultados del PSFU deberán ser anotados..

[Puntos registrados]

- Fecha y hora de finalización
- Nombre de la persona que lo realizó.

El formulario deberá ser actualizado si el dealer ya tiene implementado el programa FIRM.