



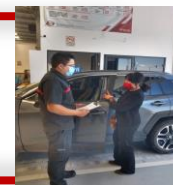
Preparación antes de la cita

1. Asesor Técnico hace una revisión del historial de servicios y reparaciones antes de la cita
2. Identifica las citas programadas en los que se requiere la intervención del asesor técnico



Recepción-Entrevista con el cliente

1. Confirma los requerimientos sobre la preocupación del cliente (encuesta inicial)
2. Entrevista técnica para confirmar los síntomas (si es necesario con prueba de camino)



Hoja de entrevista

Completar la hoja de entrevista con los detalles de la prueba de camino y las preguntas realizadas al cliente



Explicación del trabajo a realizar

1. Explicar al cliente sobre los trabajos a realizar y tiempos del diagnóstico y reparación
2. Si el Asesor Técnico determina que la condición es normal, lo explicará y demostrará al cliente



Diagnóstico

1. Después de la entrevista el asesor técnico verifica disponibilidad de TSB, Tips técnicos, QTG, etc.)
2. Mdt y asesor técnico analizan la condición, y se realiza el diagnóstico de acuerdo a los síntomas



Control de calidad

Después de realizar la reparación, el MDT o el asesor técnico realizan una verificación de calidad



Entrega

1. Asesor Técnico reexplicación de la reparación al cliente
2. Asesor Técnico realiza prueba de manejo con el cliente para confirmar que se corrigió la falla



Nota:

Es obligatorio el uso de equipo de seguridad para operar este equipo:

Gafas de Seguridad
Zapatos de Seguridad
Tapones Auditivos
Guantes de Seguridad
Camisola / Ropa de seguridad

Tip de seguridad:

**USO OBLIGATORIO
DE EQUIPO DE
SEGURIDAD**