



# GUÍA DE EVALUACIÓN MANTENIMIENTO EXPRESS

2021



# Introducción

Esta guía está diseñada como parte de los procesos de implementación de los programas avanzados que tiene TMEX. Proporciona una clara comprensión sobre “como evaluar” con exactitud cada elemento del programa de Mantenimiento Express.

Esta guía también puede usarse como material de capacitación y consultoría. Al mismo tiempo debe ser utilizada por los Consultores para continuar detectando mejoras al programa.

**El programa de Mantenimiento Express es un programa Avanzado de Toyota y está enfocado para los Concesionarios con Operaciones de Alta Eficiencia**

# Contenido

## CAPÍTULO 1

¿Cómo usar esta guía?

## CAPÍTULO 2

Lineamientos de Evaluación

<b>1. Comité (CO)</b>	3
<b>2. Capacitación (CA)</b>	6
<b>3. Facilidades del Cliente (FA)</b>	8
<b>4. Identidad Visual (IV)</b>	10
<b>5. MRS (MR)</b>	13
<b>6. Citas (CI)</b>	15
<b>7. Pre-picking (PR)</b>	18
<b>8. Recepción (RE)</b>	20
<b>9. Despacho y Producción (DE)</b>	23
<b>10. Seguimiento (SE)</b>	26
<b>11. Adicionales (AD)</b>	28
<b>12. Control de calidad (CC)</b>	31
<b>13. Lavado (LA)</b>	33
<b>14. Entrega (EN)</b>	35
<b>15. PSFU (PS)</b>	37
<b>16. KPI's (KP)</b>	39
<b>17. Herramientas (HE)</b>	41
<b>ANEXOS</b>	42



**COMITÉ**

## CO-1 Comité de Mantenimiento Express



¿El Distribuidor cuenta con un Comité o Célula de Mantenimiento Express?



### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS

PERSONA OBJETIVO	RESPONSABLE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	LUGAR DE EVALUACIÓN	OFICINA DESARROLLO ORGANIZACIONAL
OBJETO DE EVALUACIÓN		MÉTODO DE EVALUACIÓN	
<input type="radio"/> 1 Comité o célula de Mantenimiento Express.		Verifique que el distribuidor cuente con un comité y/o célula de mantenimiento express. <ul style="list-style-type: none"> <li>► Confirme que el personal que integra este comité</li> <li>► Compruebe si el comité y/o célula de Mantenimiento Express está identificado en el organigrama,</li> </ul>	

BENEFICIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Identificar claramente los integrantes del comité que son responsables de la implementación y seguimiento del programa.</li> <li>► Monitoreo de los resultados y visualizar posibles mejoras al programa y nuevos beneficios.</li> </ul>
DETERIORO Y KPI	<b>El deterioro de este elemento afectará:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>► SSI</li> <li>► Rentabilidad</li> </ul>

## CO-2

## Sesiones de Comité de Mantenimiento Express



¿El Comité o Célula de Mantenimiento Express sesiona de manera periodica?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



## PERSONA OBJETIVO

Promotor Kaizen



## LUGAR DE EVALUACIÓN

Oficina/Sala de Reuniones

## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Reuniones del Comité o célula.

Revisar evidencia de las reuniones realizadas, así como los acuerdos tomados.

- 2 Actividades de Seguimiento.

Los pendientes deberán ser cargados a través de una API (Actividad de Plan Integral) en KMT.

Revise que las API (Actividad de Plan Integral) muestren evidencia del seguimiento y cierre de la misma.



## BENEFICIOS

- Seguimiento de las actividades de implementación y mejora del programa.
- Monitoreo de los resultados y visualizar posibles mejoras al programa y nuevos beneficios.



## DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- Avances del programa
- Rentabilidad



**CAPACITACIÓN**

**CA-1****Capacitación programa de Mantenimiento Express.**

¿El Distribuidor realiza capacitaciones sobre el programa de Mantenimiento Express?

**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**

Promotor Kaizen

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Oficina/Sala de Reuniones

**OBJETO DE EVALUACIÓN****MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- 1** Capacitación a personal del programa de Mantenimiento Express.

Verifique que el personal que participa en el programa de Mantenimiento Express ha sido capacitado.

- ▶ Responsable de MRS
- ▶ Responsable de Citas
- ▶ Asesores de Servicio
- ▶ Técnicos de Mantenimiento Express
- ▶ Equipo de Lavado
- ▶ MDT

- 2** Capacitación a todo el personal del distribuidor sobre el funcionamiento y los beneficios del programa.

Verifique que se realice una capacitación básica a todo el personal sobre el funcionamiento y los beneficios del programa de Mantenimiento Express. Lo anterior en orden de que se cualquier asociado pueda orientar correctamente al cliente sobre el programa.

**BENEFICIOS**

- ▶ Asegurar que todo el personal conozca el programa y sus beneficios para que puedan dar información correcta a los clientes.
- ▶ Contar con promotores internos del programa.

**DETERIORO Y KPI**

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ Rentabilidad



**FACILIDADES DEL  
CLIENTE**

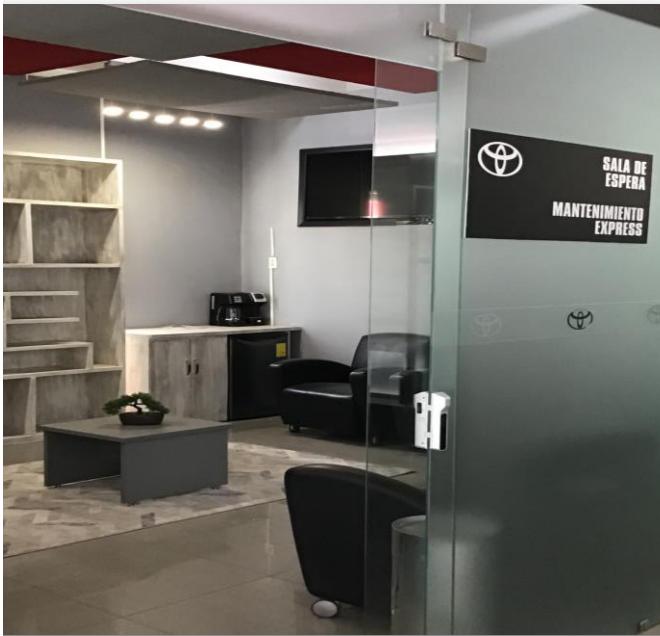


FA-1

## Sala para clientes de Mantenimiento Express.



¿El Distribuidor cuenta con una sala para clientes de Mantenimiento Express?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerente General



LUGAR DE EVALUACIÓN

Oficina/Sala de Reuniones

## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

1 Disponibilidad de una sala de espera para clientes de Mantenimiento Express que permita observar el proceso de su vehículo.

Visite que la sala de espera para clientes de Mantenimiento Express sea exclusiva y este señalizada.

2 Asegurar que la sala de espera sea cómoda y agradable para la espera los clientes de Mantenimiento Express.

Verifique que la sala de espera exclusiva para clientes de Mantenimiento Express tenga instalaciones que permitan la espera del cliente y ofrezca:

- TV con cable/Netflix/Prime video
- Área de Negocios
- Sillón de masajes/Lustrado de calzado

3 Ofrecimiento de amenidades a los clientes de Mantenimiento Express.

Confirme que durante la estancia de los clientes de Mantenimiento Express se ofrezcan Snacks exclusivos, refrigerios, etc.



BENEFICIOS

- Es importante que el cliente pueda esperar su unidad de Mantenimiento Express en un área exclusiva, acogedora, amigable, tranquila y limpia.
- Instalaciones exclusivas para clientes de Mantenimiento Express darán un plus al programa.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

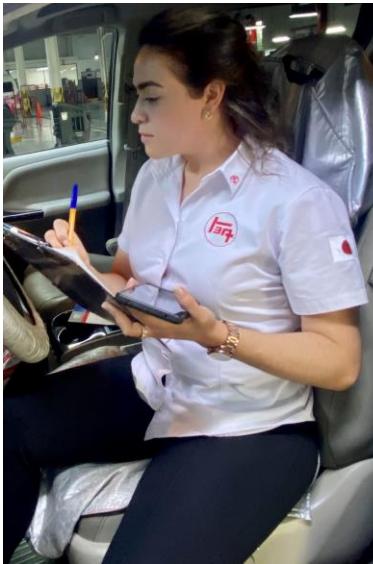
- CXi



**IDENTIDAD  
VISUAL**

**IV-1****Identificación del personal de Mantenimiento Express.**

¿El distribuidor identifica visualmente al personal de Mantenimiento Express?

**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**

Gerente General

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Oficina/Sala de Reuniones

**OBJETO DE EVALUACIÓN****MÉTODO DE EVALUACIÓN**

<span style="color: #0070C0;">●</span> 1 El personal involucrado en el programa de Mantenimiento Express cuenta con identificación visual relacionada con el programa.
--

Verificar disponibilidad de uniformes con identidad visual del Mantenimiento Express para los siguientes puestos:

- ▶ Responsable de MRS.
- ▶ Responsable de Citas.
- ▶ Asesor(es) de Servicio Mantenimiento Express.
- ▶ Técnicos de Mantenimiento Express.
- ▶ Líder de Lavado.
- Confirmar que el personal tengo uniformes suficientes para su operación.

**BENEFICIOS**

- ▶ Brindar confianza a los clientes y proveer una imagen institucional al programa de Mantenimiento Express.

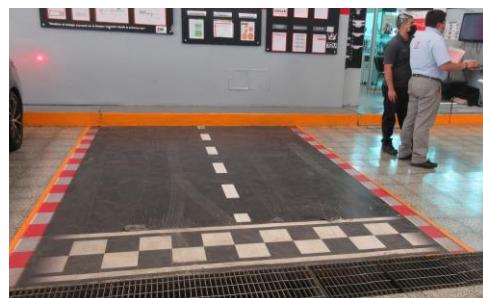
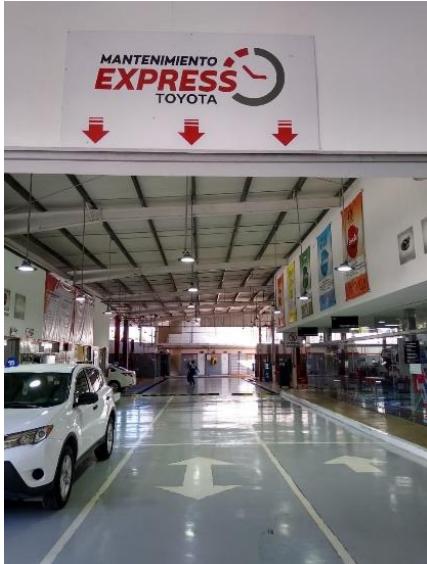
**DETERIORO Y KPI**

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ Imagen del programa

**IV-2****Identificación de estaciones de Mantenimiento Express.**

¿El distribuidor identifica visualmente las estaciones de Mantenimiento Express?

**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**

Gerente General

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Oficina/Sala de Reuniones

**OBJETO DE EVALUACIÓN****MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- 1 Identificación visual la Recepción y Entrega para vehículos de Mantenimiento Express.

Confirmar que las estaciones de Recepción y Entrega de unidades de Mantenimiento Express cuenten con la identidad visual del programa.

- 2 Identificación visual del la estación del Asesor de Servicio.

Confirmar que el lugar del asesor de servicio cuenta con ayudas visuales que refuerzen los beneficios del ME.

- 3 Identificación visual de la Rampa de Mantenimiento Express.

Confirmar que la rampa de Mantenimiento Express se encuentra a la vista del cliente y cuenta con la identidad visual del programa.

- 4 Identificación visual del área de lavado para Mantenimiento Express.

Revisar que el área de lavado cuenta con identificación visual para dar prioridad a las unidades de Mantenimiento Express..

**BENEFICIOS**

- ▶ Asegurar que los clientes y asociados pueden identificar todas las estaciones con facilidad.
- ▶ Confianza de los clientes en el programa.

**DETERIORO Y KPI**

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CXi



**MRS**

**MR-1****Recordatorios para Mantenimiento Express.**

¿Se cuenta con un proceso de recordatorios adecuado para promover el Mantenimiento Express?

<b>Día n-30</b>	<b>Día n-30</b>	<b>Día n-17</b>	<b>Día n-17</b>
1. Descargar lista objetivo de email, depurar registros sin email	2. Enviar email de recordatorio de servicio y registrar actividad en reporte y Autoline	3. Descargar lista objetivo de Whatsapp, depurar registros sin celular	4. Enviar SMS de recordatorio de servicio y registrar actividad en reporte y Autoline, si aplica servicio express, enviar imagen con beneficios
<b>Día n-14</b>	<b>Día n-14</b>	<b>Día n-10</b>	<b>Día n-10</b>
5. Descargar lista objetivo de 1° llamada, revisar historial de servicio	6. Realizar primera llamada de recordatorio de servicio y registrar actividad en reporte y Autoline, si aplica servicio express comentar beneficios con el cliente	7. Descargar lista objetivo de 2° llamada, revisar historial de servicio	8. Realizar segunda llamada de recordatorio de servicio y registrar actividad en reporte y Autoline, si aplica servicio express comentar beneficios con el cliente
			9. Programar cita

**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS**
**PERSONA OBJETIVO**

Responsable de MRS


**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Oficina/Sala de Reuniones

**OBJETO DE EVALUACIÓN****MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- 1 Disponibilidad de procedimiento que asegure la generación de listados objetivo para Mantenimiento Express.
- 2 Disponibilidad de Speech diferenciados para cada listado objetivo.

Confirmar que se definan los criterios para identificar a los clientes de Mantenimiento Express y se generen:

- Listados objetivo de primer servicio para ME.
- Listados objetivo de 6 meses.

- 3 Disponibilidad de Indicadores clave de desempeño para medir los avances de la actividad.

Confirmar que se tengan Speech diferenciados para clientes de primer servicio y 6 meses.

Verificar que se estén monitoreando los indicadores clave de la actividad.

- Tasa de Contacto por lista objetivo
- Eficiencia del Recordatorio por lista objetivo


**BENEFICIOS**

- Asegurar que el cliente que acude a su primer servicio viva la experiencia del Mantenimiento Express.
- Promover nuevas actividades para favorecer que el cliente siga acudiendo al distribuidor.
- Asegurar que tengamos contactos proactivos con nuestros clientes..


**DETERIORO Y KPI**

El deterioro de este elemento afectará:

- Cxi
- Rentabilidad



**CITAS**

## CI-1

## Proceso de Citas.



¿Se cuenta con un proceso de citas adecuado para promover el Mantenimiento Express?

## ASESOR DE CITAS



1. Recibir la llamada del cliente y dar bienvenida.

## ASESOR DE CITAS



2. Solicitar datos del cliente y vehículo, actualizar BD si es necesario.

## ASESOR DE CITAS



3. Revisar el historial del vehículo y recomendaciones de último servicio y TIS.

## ASESOR DE CITAS



4. Informar al cliente que el servicio de mantenimiento se puede programar servicio de Mantenimiento Express y mencionar beneficios.

## ASESOR DE CITAS



5. Abrir punto de venta, cargar paquete de mantenimiento y explicar que es lo que incluye el servicio que se va a realizar.

## ASESOR DE CITAS



6. Solicitar al cliente fecha y horario preferido para la cita y confirmar disponibilidad.

## ASESOR DE CITAS



7. Asignar recepción con el asesor especializado en servicio Mantenimiento Express, programar técnico, lavado, y entrega de manera continua.

## ASESOR DE CITAS



8. Confirmar con cliente la hora de recepción, hora de entrega, precio y agradecerle la llamada.

## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



## PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



## LUGAR DE EVALUACIÓN

Oficina/Sala de Reuniones

## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

## Disponibilidad de un procedimiento que contemple:

- ▶ Criterios para identificar clientes candidatos a Mantenimiento Express
- ▶ Speech para ofrecimiento de Mantenimiento Express.
- ▶ Actualización de los datos del cliente y vehículo.
- ▶ Programación en tablero de control de proceso:
  1. Recepción
  2. Taller
  3. Control de Calidad
  4. Lavado
  5. Entrega



- 1 Disponibilidad del proceso de citas que contemple la identificación de clientes de Mantenimiento Express.



## BENEFICIOS

- ▶ Asegurar que se identifiquen los clientes candidatos para Mantenimiento Express y se ofrezcan los beneficios del programa.
- ▶ Asegurar que se programen las actividades correctamente para cumplir con la hora promesa.



## DETERIORO Y KPI

## El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ KPI Mantenimiento Express
- ▶ CXi

## CI-2

## Confirmación de Citas.



¿Se cuenta con un proceso de confirmación de las citas de Mantenimiento Express?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



## PERSONA OBJETIVO

Responsable de Citas



## LUGAR DE EVALUACIÓN

Oficina/Sala de Reuniones

## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Listado objetivo de confirmación de citas.

Confirmar que se genere el listado objetivo para la confirmación de las citas de Mantenimiento Express.

- 2 Disponibilidad de Speech para confirmación de citas.

Confirmar que se cuenta con un speech diferenciado para la confirmación de las citas.

- 3 Disponibilidad de Indicadores clave de desempeño para medir los avances de la actividad.

Confirmar que se calcule:  
 ▶ Tasa de Contacto por lista objetivo  
 ▶ Tasa de confirmación de citas



## BENEFICIOS

- ▶ Asegurar que los clientes y asociados pueden identificar todas las estaciones con facilidad.
- ▶ Confianza de los clientes en el programa.



## DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CXi



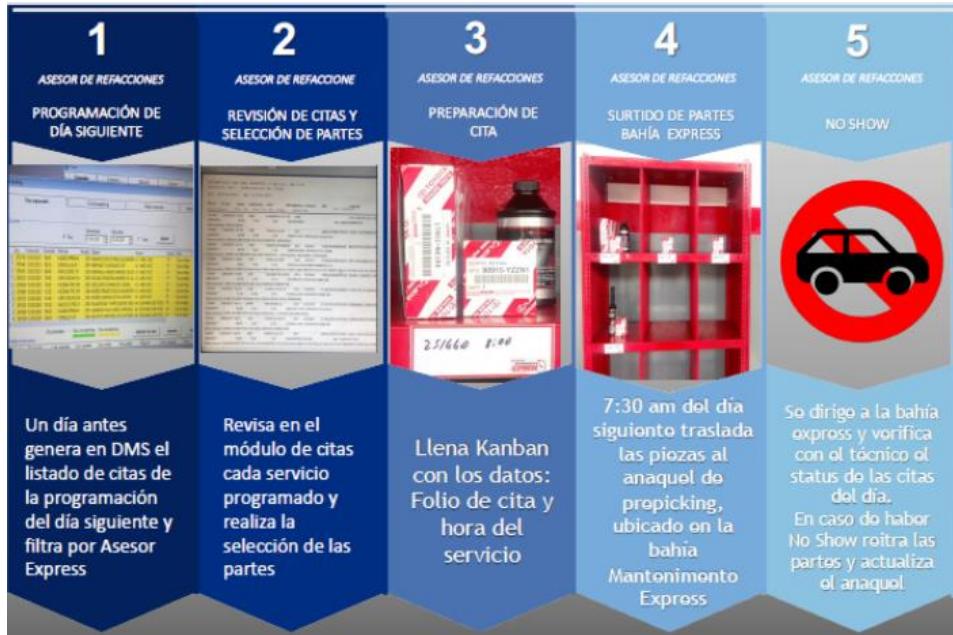
**PRE-PICKING**

## PR-1

## Surtido de partes para Mantenimiento Express.



¿Se cuenta con un proceso para realizar el pre-picking de Mantenimiento Express?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO  
Gerente de Refacciones



LUGAR DE EVALUACIÓN  
Oficina/Sala de Reuniones

## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Proceso de pre-selección de las piezas de Mantenimiento Express.

Confirmar que se realice el apartado de los números de parte necesarios para los trabajos de Mantenimiento Express.

- 2 Logística de entrega de partes de Mantenimiento Express.

Verificar que la dinámica de entrega de partes de beneficie la eficiencia del equipo de Mantenimiento Express.

- 3 Locker de partes Mantenimiento Express.

Verificar la disponibilidad de un anaquel o locker de partes dentro de la bahía que facilite el resguardo de las piezas.



## BENEFICIOS

- Garantizar el surtido total de las piezas de Mantenimiento Express.
- Mejorar la eficiencia de los técnicos de Mantenimiento Express .



## DETERIORO Y KPI

- El deterioro de este elemento afectará:
- Eficiencia del equipo de Mantenimiento Express
  - CXi

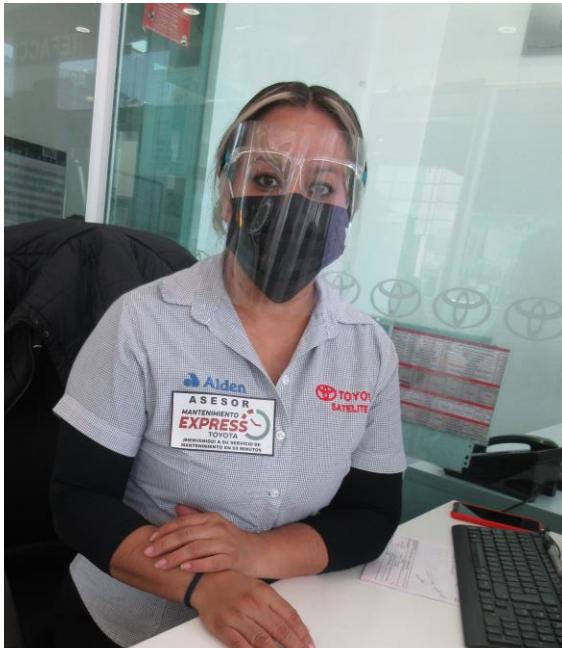


**RECEPCIÓN**

## RE-1 Preparación de la Recepción.



¿El distribuidor realiza la preparación de la recepción de los clientes de Mantenimiento Express?



### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS


**PERSONA OBJETIVO**

Asesor de Servicio Express


**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Oficina/Sala de Reuniones

**OBJETO DE EVALUACIÓN**
**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- 1 Llenado de pre-orden.

Confirmar que se realice el pre-picking de los trabajos de Mantenimiento Express y las piezas sean identificadas.

- 2 Alistamiento de los materiales e insumos necesarios que se utilizarán en la recepción.

Verificar que la dinámica de entrega de partes de beneficie la eficiencia del equipo de Mantenimiento Express.


**BENEFICIOS**

- ▶ Eficientar los tiempos de la recepción del vehículo.
- ▶ Confianza de los clientes en el programa.


**DETERIORO Y KPI**
**El deterioro de este elemento afectará:**

- ▶ KPI Mantenimiento Express
- ▶ CXi

## RE-2 Recepción de la Unidad.



¿Se cuenta con un proceso de recepción adecuado para eficientar las actividades del Mantenimiento Express?

### ASESOR DE SERVICIO



1. Asesor especializado da la Bienvenida a cliente, mencionando el speech, y confirma datos del cliente y vehículo, si es necesario actualizar BD

### ASESOR DE SERVICIO



2. Colocar protecciones interiores al vehículo, torre de señalización de Servicio Express.

### ASESOR DE SERVICIO



3. Solicitar al cliente la póliza de garantía y registrar la orden de reparación.

### ASESOR DE SERVICIO



4. Realizar ~~Walk Around~~ en presencia al cliente y compartir los beneficios de servicio de Mantenimiento Express.

### ASESOR DE SERVICIO



5. Confirmar con el cliente la hora de entrega, precio de servicio, forma de pago y solicitar firma de autorización en la OR.

### ASESOR DE SERVICIO



6. Acompañar cliente a la sala de espera, mencionar el speech y presentarlo al encargado de snack

### ASESOR DE SERVICIO



7. Colocar la OR en el tablero de control de proceso.

### ASESOR DE SERVICIO



8. Dar seguimiento a las recomendaciones del técnico, como resultado del servicio y comunicar al cliente que se encuentra en la sala de espera.

## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Asesor de Servicio Express



Oficina/Sala de Reuniones

### OBJETO DE EVALUACIÓN

### MÉTODO DE EVALUACIÓN

<input type="radio"/> 1 Disponibilidad de proceso de Recepción de Mantenimiento Express.	El proceso deberá contemplar todas la etapas del proceso, llegada del cliente, WAC, acompañamiento al área de clientes de ME, colocar la OR en el tablero.
<input type="radio"/> 2 Colocación de protecciones y verificación del uso correcto del tapete del conductor.	Confirmar que el asesor coloca las protecciones en el vehículo y verifica el uso correcto del tapete.
<input type="radio"/> 3 Confirmación de datos del cliente, vehículo y requerimientos.	Verifique que el asesor realice la confirmación de datos del cliente, así como el registro de los requerimientos del cliente.
<input type="radio"/> 4 Realización de WAC.	Verificar que dentro del proceso de recepción se realice el WAC para detectar necesidades adicionales del vehículo.



- El cliente se percatará de la eficiencia del programa de Mantenimiento Express.
- El asesor de servicio podrá detectar necesidades adicionales de los vehículos.



El deterioro de este elemento afectará:

- CXi



**DESPACHO Y  
PRODUCCIÓN**

## DP-1 Programación.



¿El distribuidor cuenta con un proceso adecuado para programar todas las etapas del Mantenimiento Express y asegurar el flujo continuo de las mismas?



### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

#### OBJETO DE EVALUACIÓN

#### MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de proceso despacho y producción de Mantenimiento Express.

Verificar que el proceso contemple la programación de las etapas de Mantenimiento Express:

- ▶ Programación Rampa Express.
- ▶ Programación Control de Calidad.
- ▶ Programación Lavado.

- 2 Líneas de trabajo exclusivas para Mantenimiento Express dentro del tablero de control de proceso.

Confirmar dentro del tablero de control de proceso sean fácilmente identificables los trabajos de Mantenimiento Express.



BENEFICIOS

- ▶ Tener un seguimiento eficiente de los trabajos de Mantenimiento Express para cumplir los compromisos con el cliente.
- ▶ Detectar retrasos en las etapas del proceso de manera oportuna.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ Eficiencia del equipo de Mantenimiento Express
- ▶ CXi

## DP-2 Producción.



¿El distribuidor cuenta con SOP para realizar el Mantenimiento Express que cumpla con todas las actividades marcadas en los manuales del propietario?

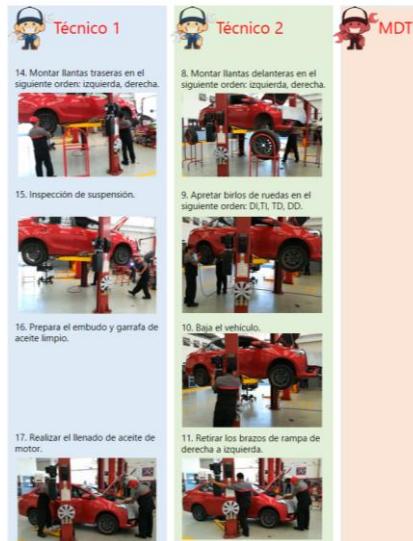


UNIVERSIDAD GT

CUERNAVACA CUERNAVACA NORTE CUAUTLA

TALLER

SOP DE MANTENIMIENTO EXPRESS



<b>1</b> <b>TÉCNICOS A Y B</b> <p><b>A</b> Realiza limpieza de rampa <b>B</b> Ingresar vehículo a rampa</p>	<b>2</b> <b>TÉCNICOS A Y B</b> <p><b>A Y B</b> Revisan luces y wipers</p>	<b>3</b> <b>TÉCNICOS A Y B</b> <p><b>A</b> Abrir cofre y poner cubre salpicaderas. Dar de alta en el sistema. <b>B</b></p>	<b>4</b> <b>TÉCNICOS A Y B</b> <p><b>A</b> Recuperación de niveles. Revisar batería. <b>B</b></p>
<b>5</b> <b>TÉCNICO B</b> <p><b>B</b> Acomodo de brazos de bahía.</p>	<b>6</b> <b>TÉCNICOS A Y B</b> <p><b>A</b> Revisión/reemplazo de filtro de A/C. <b>B</b> Revisión/reemplazo de filtro de aire de motor.</p>	<b>7</b> <b>TÉCNICOS A Y B</b> <p><b>A</b> Elevar vehículo. <b>B</b> Calibración de llantas.</p>	<b>8</b> <b>TÉCNICOS A Y B</b> <p><b>A</b> Drenar aceite y quitar filtro de aceite. <b>B</b> Quitar llantas de vehículo.</p>

### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

#### OBJETO DE EVALUACIÓN

- 1** Disponibilidad de SOP de Mantenimiento Express.
- 2** Registro de tiempos de inicio y fin del mantenimiento.
- 3** Registro de comentarios técnicos de los trabajos realizados.
- 4** Registro de recomendaciones técnicas.

#### MÉTODO DE EVALUACIÓN

Verificar que existan SOP por tipo de mantenimiento y que estas incluyan todas las operaciones del manual del propietario según el modelo.

Confirmar que los técnicos de ME registren en el DMS los horarios de inicio y fin de los trabajos para las mediciones de eficiencia.

Confirmar que se registren en el DMS los comentarios tecnicos acerca del servicios realizados.

Verificar que queden registradas en DMS las recomendaciones técnicas y que se generen los respectivos presupuestos y se informen al cliente.



BENEFICIOS

- Cumplir con todos los compromisos con el cliente.
- Detectar nuevas necesidades de los vehículos de los clientes.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- Rentabilidad
- Eficiencia del equipo de Mantenimiento Express.



# SEGUIMIENTO

**SE-1****Seguimiento e información al cliente.**

¿Se cuenta con un proceso para el seguimiento e información al cliente mientras el vehículo se encuentra en la bahía de Mantenimiento Express?

**EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS****PERSONA OBJETIVO**

Asesor de Servicio Express

**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Oficina/Sala de Reuniones

**OBJETO DE EVALUACIÓN****MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- 1 Proceso de notificación al cliente de los avances del proceso.

Confirmar que el proceso contempla la notificación de los avances de la unidad por las diferentes etapas del programa de Mantenimiento Express.

- 2 Informar y solicitar autorización sobre recomendaciones realizadas por el equipo técnico de Mantenimiento Express.

Verificar que cuando existen recomendaciones de los técnicos, estas sean notificadas al cliente mientras la unidad sigue en el taller.

- 3 Explicaciones Pre-factura.

Confirmar que en caso de no existir recomendaciones adicionales, se realice la explicación de la pre-factura al cliente mientras la unidad esta en la etapa de lavado.

**BENEFICIOS**

- ▶ Aprovechar la presencia del cliente en el distribuidor para brindarle información constante.
- ▶ Adelantar explicaciones al cliente para hacer mas eficiente el proceso de entrega.

**DETERIORO Y KPI**

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CXi



## ADICIONALES

## AD-1 Adicionales express.



¿El Distribuidor identifica las reparaciones adicionales que pueden realizarse dentro de los tiempos del Mantenimiento Express?



- Filtro de aire de motor
- Filtro de AC
- Filtro de batería hybrid
- Plumas limpia parabrisas
- Cambio de batería

### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA  
OBJETIVO

Gerencia de Servicio



LUGAR DE  
EVALUACIÓN

Oficina de Gerencia de Servicio

#### OBJETO DE EVALUACIÓN

#### MÉTODO DE EVALUACIÓN

1 Proceso de para identificación de adicionales express.

Confirmar que el proceso para la detección de adicionales express se realice al inicio de las operaciones para poder notificar al cliente de Mantenimiento Express.

2 Notificaciones de adicionales express al cliente.

Confirmar que el proceso de cotizaciones de adicionales express sea ágil y permita notificar al cliente de estas solicitudes mientras la unidad esta en taller.

3 Monitoreo de la Tasa de autorización.

Confirmar que se mida el porcentaje de la tasa de autorización y que se registren las respectivas ventas perdidas en el caso de las que no son autorizadas.



BENEFICIOS

- Aprovechar la presencia del cliente en el distribuidor para lograr la autorización de las cotizaciones.
- Adelantar explicaciones al cliente para hacer mas eficiente el proceso de entrega.



DETERIORO  
Y KPI

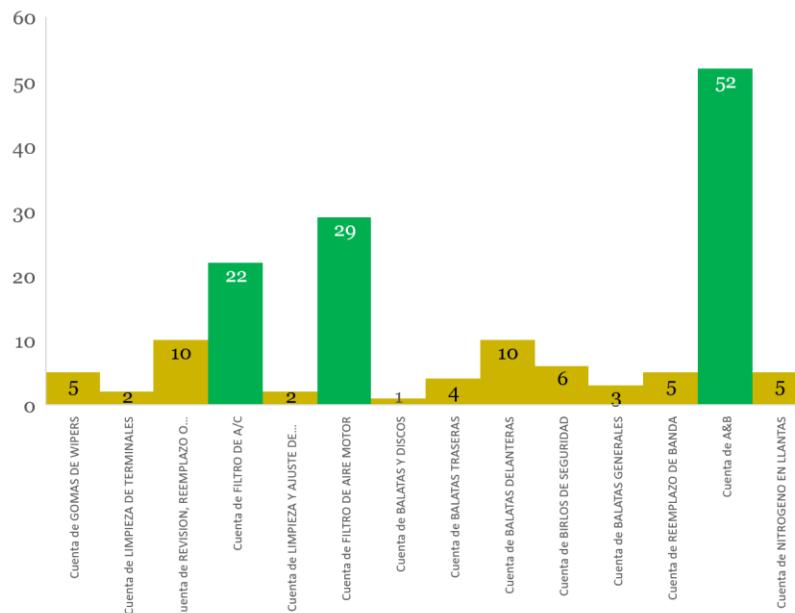
El deterioro de este elemento afectará:

- Cxi
- Rentabilidad

## AD-2 Adicionales mas comunes.



¿El Distribuidor identifica las reparaciones adicionales mas comunes para desarrollarlas bajo el concepto de Mantenimiento Express?



### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerencia de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Oficina de Gerencia de Servicio

#### OBJETO DE EVALUACIÓN

#### MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Proceso de para identificación de adicionales mas comunes.

Confirmar que se identifiquen las reparaciones menores mas comunes por parte del taller.

- 2 Desarrollo de procesos de reparación express.

Desarrollar estas reparaciones mas comunes bajo el concepto de reparaciones express:

- Cambio de Balatas.
- Cambio de Amortiguadores.
- Alineación y balanceo.

- 3 Monitoreo de la Tasa de autorización.

Confirmar que se mida el porcentaje de la tasa de autorización y que se registren las respectivas ventas perdidas en el caso de las que no son autorizadas.



BENEFICIOS

- Aprovechar la presencia del cliente en el distribuidor para lograr la autorización de las cotizaciones.
- Adelantar explicaciones al cliente para hacer mas eficiente el proceso de entrega.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- Cxi
- Rentabilidad



# CONTROL DE CALIDAD

## CC-1 Resultados del control de calidad.



¿Se cuenta con un proceso para realizar el control de calidad a los vehículos programados de Mantenimiento Express?

### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Técnico Maestro en Diagnóstico



LUGAR DE EVALUACIÓN

Oficina/Sala de Reuniones

#### OBJETO DE EVALUACIÓN

#### MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Proceso para la realización del Control de Calidad.

Verifique en el proceso cuál es el método de control de calidad que se aplica en mantenimiento express:  
**A) Revisión durante la operación a puntos clave de cada mantenimiento.**  
**B) Revisión al Final del proceso de mantenimiento.**  
**C) Revisión al Cierre del proceso de lavado.**

- 2 Documentación del control de calidad.

Confirmar que los resultados del control de calidad quedan documentados en DMS y bitácora.

- 3 Análisis de resultados y plan de acción.

Verificar que periódicamente se analizan los resultados del control de calidad y se establecen acciones para eliminar la recurrencia.



BENEFICIOS

- ▶ Identificar mejoras al proceso de Mantenimiento Express.
- ▶ Garantizar la satisfacción de los clientes de Mantenimiento Express.



DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ CXI



**LAVADO**

## LA-1

## Lavado.



¿El Distribuidor cuenta con un SOP de lavado adecuado para dar prioridad a los vehículos de Mantenimiento Express?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



## PERSONA OBJETIVO

Jefe de Taller/Responsable de Lavado



## LUGAR DE EVALUACIÓN

Taller de Servicio

## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 SOP de Lavado para Mantenimiento Express.

Disponibilidad de un procedimiento que contemple la programación del lavado de las unidades de Mantenimiento Express la prioridad para cumplir con los compromisos de hora pormesa de entrega.

- 2 Lugares de espera identificados.

Confirma que existan lugares de espera identificados para unidades de Mantenimiento Express.

- 3 Prioridad para Mantenimiento Express.

Asegurese que el equipo de lavado identifica las unidades de Mantenimiento Express y les da prioridad.



## BENEFICIOS

- ▶ Cumplir con las expectativas del cliente.
- ▶ Ganar la confianza del cliente en el programa de Mantenimiento Express.



## DETERIORO Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ PSFU
- ▶ CXi



**ENTREGA**

## EN-1 Entrega de la Unidad.



¿Se cuenta con un proceso de entrega adecuado para eficientar las actividades del Mantenimiento Express?



### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS


**PERSONA OBJETIVO**

Asesor de Servicio Express


**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Oficina/Sala de Reuniones

**OBJETO DE EVALUACIÓN**
**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- 1 Disponibilidad de proceso de entrega de Mantenimiento Express.

El proceso deberá contemplar todas las etapas, tanto con clientes que esperan la unidad como clientes que regresaran a la hora acordada.

- 2 Revisión Pre-entrega.

Confirmar que el asesor realiza una revisión pre-entrega para confirmar que todas las actividades fueron realizadas y esta debe quedar registrada en el DMS.

- 3 Realizar WAC de entrega.

Verifique que el asesor realice un WAC de entrega, aprovechando para mostrar las partes remplazadas.

- 4 Retiro de protecciones y recordatorio.

Confirmar que como parte final del proceso de entrega, se realice el recordatorio de mantenimiento y se retiren las protecciones en presencia del cliente.


**BENEFICIOS**

- El cliente se percata de la eficiencia del programa de Mantenimiento Express.
- El asesor de servicio podrá detectar necesidades adicionales de los vehículos.


**DETERIORO Y KPI**
**El deterioro de este elemento afectará:**

- CXi



**PSFU**

## PS-1 Encuesta de seguimiento (PSFU).



¿El Distribuidor cuenta con un SOP para el seguimiento posterior al Servicio.

<p>1.72 horas después de la visita al taller de servicio descargar reporte de Autoline: Punto de venta, Reportes y consultas, Reportes Grupo Valmür, Formato VOC Toyota</p>	<p>2. Revisar trabajos realizados en su última visita y hora preferida por el cliente para ser contactado</p>	<p>3. Realizar llamada a cliente en horario preferido de contacto, validar datos de cliente y vehículo (2 intentos)</p>	<p><b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO</b></p> <p>Para Toyota Laguna su satisfacción es lo más importante, por lo que agrademos responder la siguiente encuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Su vehículo fue reparado correctamente desde la primera vez? Sí NO</li> <li>2. ¿Fue cumplida la reposición en el tiempo establecido? Sí NO</li> <li>3. ¿La reparación se hizo en un tiempo razonable? Sí NO</li> <li>4. ¿Qué momento es el que le marca la agudeza de la recuperación y arriega?</li> <li>5. ¿Qué le permitió mejorar en su servicio? (seleccione hasta 2)</li> <li>6. ¿Alguna otra cuestión?</li> </ol> <p><b>MANTENIMIENTO EXPRESS</b></p>
<p>5. Registrar en concentrado resultados de encuesta, identificar casos NO FIRM</p>	<p>6. Si se identifica insatisfacción del cliente ofrecer una disculpa o completar formato VOC, de acuerdo a clasificación de quejas</p>	<p>7. Entregar a Atención a clientes VOC'S y Casos NO FIRM para seguimiento</p>	<p>8. Realizar planes de acción y contramedidas para evitar recurrencia de quejas</p>

### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



Responsable de Atención a Clientes



Área de Atención a Clientes

#### OBJETO DE EVALUACIÓN

#### MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de SOP de para aplicación de encuesta de seguimiento.
 

Verificar que la SOP establece el periodo para aplicar la encuesta de seguimiento sea 72 hrs y que deben aplicarse a todos los clientes de Mantenimiento Express.
- 2 Registro de las quejas presentadas durante la encuesta de seguimiento.
 

Confirmar que las quejas fueron registradas en DMS o bitácora y que fueron atendidas hasta llegar al cierre de las mismas.
- 3 Análisis de los resultados de la encuesta de seguimiento.
 

Confirmar que se analicen los resultados de la encuesta de seguimiento de Mantenimiento Express de manera independiente.
- 4 Generación de Plan de Acción.
 

Confirmar que como resultado del análisis de quejas se generan planes de acción que prevengan la recurrencia.



- Conocer la opinión de los clientes de Mantenimiento Express sobre el programa.
- Mejorar los procesos del programa.



El deterioro de este elemento afectará:

- PSFU
- CXI



## INDICADORES CLAVE (KPI's)

## IN-1

## Indicadores Clave del Desempeño



¿El Distribuidor mide indicadores clave del desempeño (KPI's) del programa de Mantenimiento Express?



## EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerencia de Servicio



LUGAR DE EVALUACIÓN

Oficina Gerencia de Servicio

## OBJETO DE EVALUACIÓN

## MÉTODO DE EVALUACIÓN

**1** Disponibilidad de los indicadores claves de desempeño.

Disponibilidad de un registro con la siguiente información:

- ▶ Total de las CPU de Mantenimiento Express, incluyendo las agendadas para recolección en domicilio del Cliente.
- ▶ Venta de mano de obra por Mantenimiento Express.
- ▶ Venta de partes por Mantenimiento Express
- ▶ Total de vehículos entregados en tiempo
- ▶ Resultado de encuestas de seguimiento (PSFU Express)

**2** Generación y publicación de indicadores periódicamente.

Confirme que los indicadores son calculados de manera mensual y presentados a los involucrados.

**3** Análisis y generación de plan de acción.

Los resultados de los indicadores clave son analizados y se generan acciones para mejorarlo.



## BENEFICIOS

- ▶ Tener una evaluación objetiva de los avances del programa.
- ▶ Generar estrategias para mejorar los resultados del programa



## DETERIORO Y KPI

## El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ Rentabilidad
- ▶ CXi



# HERRAMIENTAS

## HE-1 → Herramienta Básica



¿El Distribuidor cuenta con la herramienta básica del programa para los técnicos de Mantenimiento Express?

Herramienta Servicio Express	
Técnico A	Técnico B
Pistola de impacto	Pistola de impacto
Calzas	Calzas
Bernier	Bernier
Calibrador de llantas	Calibrador de llantas
Profundímetro	Profundímetro
Lainas	Lainas
Torquímetro de 1/2	Torquímetro de 1/2
Dados de impacto 21 y 22 mm	GR8
Torque tipo extensión	Dados de impacto 21 y 22 mm
Ajustador de freno de estacionamiento	Torque tipo extensión
Engrasadora	Ajustador de freno de estacionamiento
Matraca de 3/8	
Extensión 6" entrada de 3/8	
Torquímetro entrada 3/8	
Dado 12mm entrada 3/8	
Llaves para filtros	

### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA OBJETIVO

Gerencia de Servicio/Jefe de Taller



LUGAR DE EVALUACIÓN

Oficina Gerencia de Servicio

#### OBJETO DE EVALUACIÓN

#### MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 1 Disponibilidad de herramientas básica para los técnicos de Mantenimiento Express.

Compruebe la disponibilidad de herramienta básica para los técnicos de Mantenimiento Express. Refiérase al listado de herramientas del programa.

- 2 Cumplimiento de lineamientos del programa de Mantenimiento Express.

Compruebe que la herramienta es funcional y en caso de daño confirme las políticas para el remplazo de las mismas.



BENEFICIOS

- Asegurarse que los técnicos de mantenimiento express tengan las herramientas necesarias para garantizar la eficiencia necesaria del programa.



El deterioro de este elemento afectará:

- SSI
- PSFU

## HE-2 → Herramienta Complementaria



¿El Distribuidor cuenta con la herramientas complementarias para la bahía de Mantenimiento Express?



### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS


**PERSONA OBJETIVO**

Gerencia de Servicio/Jefe de Taller


**LUGAR DE EVALUACIÓN**

Oficina Gerencia de Servicio

**OBJETO DE EVALUACIÓN**
**MÉTODO DE EVALUACIÓN**

Confirmar la disponibilidad de las herramienta complementarias para la bahía de Mantenimiento Express:

- ▶ (4) Soporte de Llantas
- ▶ (2) Carritos móviles para traslado de herramienta
- ▶ Computadora
- ▶ Probador de Baterías (GR8)
- ▶ Tomas de aire en cada lado de la rampa
- ▶ Centro de suministro (Agua, Aceite, Aire, Luz)

- 1 Disponibilidad de las herramientas complementarias para la bahía de Mantenimiento Express.


**BENEFICIOS**

- ▶ Mejorar constantemente la eficiencia del equipo de Mantenimiento Express.


**DETERIORO Y KPI**

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ Eficiencia
- ▶ CXi



**PROMOCIÓN**

## PR-1 → Herramientas de promoción del programa

¿El Distribuidor promociona el programa de Mantenimiento Express?



### EVALUACIÓN Y LINEAMIENTOS



PERSONA  
OBJETIVO

Gerencia de Servicio/Jefe de Taller



LUGAR DE  
EVALUACIÓN

Oficina Gerencia de Servicio

#### OBJETO DE EVALUACIÓN

○ 1 Promoción del programa las principales áreas del distribuidor.

○ 2 Uso de herramientas para la promoción del programa.

○ 3 Conocimiento del programa por parte de los asociados.

#### MÉTODO DE EVALUACIÓN

Confirme que se realice promoción del programa en las siguientes áreas:

- ▶ Salas de Entrega de Autos nuevos
- ▶ Salas de Entrega de autos Comonuevos.
- ▶ Mostrador de Refacciones
- ▶ Área de caja

Confirme que se utilicen videos, ayudas visuales, envío de información en medios digitales para promocionar el programa.

Verificar que los asociados que tienen contacto con los clientes conocen el funcionamiento del programa de Mantenimiento Express.



BENEFICIOS

- ▶ Aprovechar los diferentes procesos del distribuidor para la promoción del programa de mantenimiento express..



DETERIORO  
Y KPI

El deterioro de este elemento afectará:

- ▶ KPI's programa de Mantenimiento Express
- ▶ Rentabilidad

# GRACIAS.

