







Fecha de elaboración: Diciembre 2020





Escuche lo que el cliente tiene que decir, registre todo y explique como se manejará la situación



Escuchar con ojos y oídos

Entienda la queja del cliente, investigue exhaustivamente y comprenda la relación entre el cliente y Toyota



Determinar los hechos

Investigue detalladamente, determine la supuesta causa y dé soporte a la investigación



MANEJO DE **ATENCIÓN A QUEJAS**

(VOC)

Evaluar la gravedad de la queja y tomar decisiones

Determine si el caso es serio, que grado de responsabilidad implica y decida en base a la política de atención a quejas





Explicar al cliente

Explique el contenido y resultado de las investigaciones, así como el análisis del caso y proponga una solución razonable



Nota:

Mantener seguimiento adecuado con el cliente

FIRM-EDER

Dar seguimiento

Implemente acciones y confirme la satisfacción del cliente



Revisar los resultados para prevenir la recurrencia

Seguir el ciclo KAIZEN (PDCA) para prevenir la queja y su recurrencia









Si la respuesta es NO a cualquiera de las 3 preguntas del PSFU, detona un caso NO FIRM



Escuchar con ojos y oídos

Entienda la queja del cliente, investigue exhaustivamente y comprenda la relación entre el cliente y Toyota



Determinar los hechos

Investigue detalladamente, determine la supuesta causa y dé soporte a la investigación



NO **FIRM**

Evaluar la gravedad de la queja y tomar decisiones

Determine si el caso es serio, que grado de responsabilidad implica y decida en base a la política de atención a quejas



0

Explicar al cliente

Explique el contenido y resultado de las investigaciones, así como el análisis del caso y proponga una solución razonable



Dar seguimiento

Implemente acciones y confirme la satisfacción del cliente



Nota:

Mantener seguimiento adecuado con el cliente

Revisar los resultados para prevenir la recurrencia

Seguir el ciclo KAIZEN (PDCA) para prevenir la queja y su recurrencia



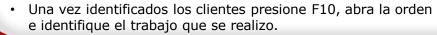




- Ingrese al DMS, registre la clave y vaya a opciones
- · Entre al modulo de Taller y Servicio
- Diríjase a seguimiento y Post Venta











Realizar la llamada al cliente para realizar la encuesta de satisfacción.

· Registrar información en DMS y Base de Datos.



 En el caso de identificar una insatisfacción del cliente, ofrecer una disculpa o complementar el formato VOC, de acuerdo a la clasificación de quejas.



Realizar Planes de acción y contramedidas





 Al finalizar la llamada, agradezca por los comentarios e invite a realizar su próximo servicio.





Seguimiento mediante DMS (Kepler) y Base de Datos

