# XIII. Seguimiento Post-Servicio "PSFU"

Modelo de Operación Ideal en México



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

# XIII Seguimiento Post-Servicio (PSFU) Herramientas: 🔼 Confirmar 🙋





Sí aplica

Imprimir

Letra en color rojo: Item Kodawari:



# **Sequimiento Post-Servicio**

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

# Preparación

### 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.

PAC: Responsable PSFU

- Proceso para PSFU
- Orden de Servicio
- Cotización (copia)
- Requisición de Partes (copia)
- Instrucción de Trabajo
- Check List de Mantenimiento (copia)
- Factura (copia)

[Gabinete del PFSU]

PAC: Responsable PSFU

# 2 Aplicación

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 envie un correo (mail) de agradecimiento acerca del servicio. Otra forma de contacto es a través de un mensaje de texto (SMS).
  - Cortesía Gerente de

- 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
- 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 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 W Registro en DMS contramedidas a seguir.
- 3.- Juntas con el personal del distribuidor, para el análisis y generación de planes de acción.

-02-



					Tiempo: min.
Información de referencia					
información de referencia					
2 Registro de Información					Puntos de Control
Instrucción de Trabajo					Responsable PSFU:
Tipo de Trabajo	Mantener Refacciones	Nro. de Llaves B	Bahía Nro.		Tiempo de DSM
SI / NO SI / NO Nombre del Cliente	SI/NO	Nro de la OR:		Fecha: / /	■ El PSFU debe ser realizado en la
Nombre del Modelo Placas		DOFU: Modelo / Nro. de Car		AS: Issi (Nro. de Motor)	fecha y hora prometida.
Fecha Estimada de Termino: Fecha	Hora	Información del Cont	ntacto:	Casa / Trabajo	
Fecha Estimada de Entrega: Fecha	Hora	Teléfono — e-mail:		/Celular	
Detalles del Trabajo / Piezas Reemplazadas	Numero	de Parte	Cantidad	Resultados	Los resultados del PSFU deberán ser anotados en la hoja de
-					instrucción de trabajo y/o DMS. [Puntos registrados]
					<ul> <li>Fecha y hora de finalización</li> <li>Nombre del personal</li> </ul>
					- ivolitible del persorial
Cambio en la Fecha de Entrega				Contacto con el Cliente	
Trabajo Adicional / Detención del Trabajo / Otros Pieza Necesaria	Cantidad	En Stock	ETA	Fecha	
		SI/NO		// Hora	
		SI/NO _			
		SI/NO			
Cambio de Fecha de Termino Fecha:	Cambio de Fed		echa:/_	Hora:;	
Tiempo del Trabajo (Horas Centesimales)  Tiempo Trabajado T	ecnico Ø		Ţ	iempo Trabajad Tecnico	
I —	Fecha de Inicio: rol Calidad Fecha de Termin			Control Calidad	
_	ecnico (4) Fecha de Inicio:		ī	empo Trabajad Tecnico	
: Contr	rd Calidad Fecha de Termiu	/ / Hoc	G: :	Control Calidad	
Otros Comentarios / Consejos	Memo				
Confirmación Antes de la Remoción de Items de Cortes D © Confirmado por	PSFU (Planeación)	Fecha:/	_/ Hora		
Antes de la	Información del	□ Nro de Telefono_		Casa / Trabajo /Celular	
Aviso de Termino del Trabalo / / :	Contacto	□ e-mail □ Otro		<u>'</u>	
Explicación de los Precios   Lenado Huidos  los Resultados   Desplicación de los Precios   Lenado Huidos  Lenado Huidos	PSFU (Real)	Fecha: /	_/Hora	i:	
del Trabajo  Confirmar de Resultados c/ C C No Arreglado  Walkaround  PSRU (Planeación  Nombre	Cliente	Proprietaro / Familia  Arreglado  Status del Seguin		J	
Entrega	PSFU	(Liamar Novamente	e) .		
roprietaro/Familia / Otro {	Nombre	(Cita para el Trabajo	io Repetido) nfirmado por	4 - 4	
6. Registre el nombre y resultado del PSFU.			el nombre	tado del PSFU y e de la persona que	

# XIII Seguimiento Post-Servicio (PSFU) Herramientas: 🖎 Confirmar 🕼





Imprimir

Letra en color rojo: Item Kodawari:

Sí aplica

# Encuesta

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

PAC: Responsible PSFU

- 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

-03-

# SORADOR

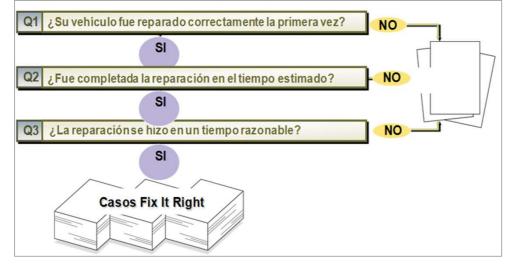
# Información de referencia

3 Formulario de seguimiento

Formulario de rastreo del seguimiento posterior al servicio (PSFU)

	Satisfacción del Cliente		1¿Tuvo 2¿Cómo se le trató problemas para durante el proceso de			3Describa el tiempo de espera en			tracajo requenco y los			5¿Le entregaron el vehículo a		6 Si no es asi, ¿cuál fue la causa?			7Satisfacio el estándar de calidad			8,-¿Recomendaria nuestro departamento de		Fecha de a			
ļ			concertar la cita? recepción y entrega?			ntrega?	recepción			precios estimados en recepción?			tempo?		(solo información)			del trabajo sus expectativas?			Servicio?		Persona responsable:		
		reguntas que se deben hacer durante la llamada de telébro de seguimiento posterior al servicio. De TY en la columna correspondiente en fanción de las respuestas del cliente	Si	No	Amablemente	Normal	De forma Impersonal	Breve	Aceptable	Demasiado largo	Buena explicación	Poco clara	Naguna explicación	Si	No	Trabajo adicional	Suministro de repuestos	No lo sabe	Si	Sólo en parte	No	Si	No	Note: En caso de que el cliente se queje, anote los detalles y solicite al gerente de servicio que electus un seguimiento.	Seguimiente necesario
ĺ		Puntuación	10	0	10	5	0	10	5	0	10	5	0	10	0	1	1	1	10	5	0	10	0		
l	1	Nombre No.de orden rep:	ep: Seguimiento posterior al servicio (PSFU)-Índice de satisfacción del cliente											Comentarios											
	1																								
١.	2																								
l	3								(																
Į.	4																								
ı.	5											Ē	JEM	PLO											
1	6																								
1	7																								
-	8																								
-	9																								
ļ	10																			_					
I		Satisfecho puntuación total de 10																							
ļ		Parcialmente satisfecho puntuación total de 5																							
ļ		Insatisfecho puntuación total de 0	,																						
Į		% de clientes contactados			F	levisado	por el g	erente di	servic	io:			Fed	ha:			- 8	Gerente G	Seneral/	Respon	rsable de	concesionar	o:	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:



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.