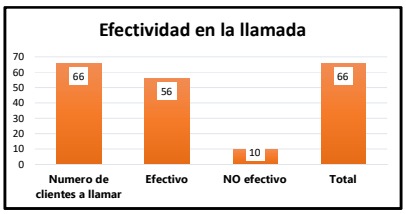
| carrazos | GESTIÓN CLIENTE | Código: | GSC-FOR-02 |
|---|---|---|---|
| | | Versión: | 1 |
| | INFORME SEGUIMIENTO NIVEL SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA | Fecha: | 1/03/2022 |
| MARCA: | HINO | MES: | JULIO |

## INFORME CALL CENTER JULIO

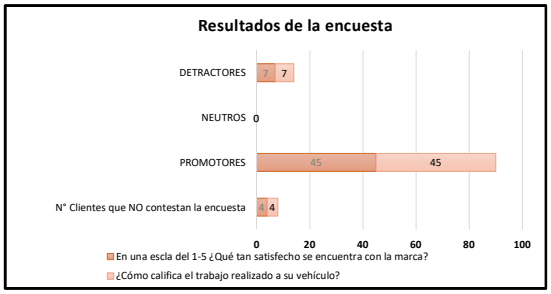
## MARCA HINO

## LLAMADA DE SEGUIMIENTO

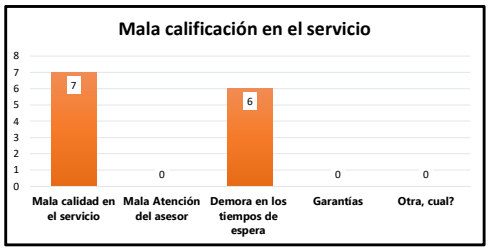
| EFECTIVIDAD EN LA LLAMADA | | |
|---|---|---|
| MOTIVO | TOTAL | % |
| Numero de clientes a llamar | 66 | 100% |
| Efectivo | 56 | 85% |
| NO efectivo | 10 | 15% |
| Total | 66 | 100% |



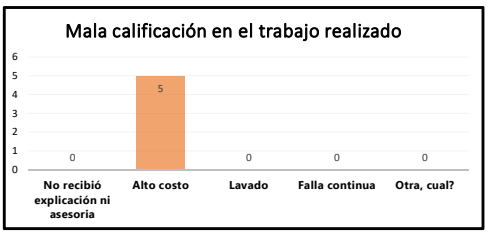

| PREGUNTA | REGISTROS | N° Clientes que NO contestan la encuesta | PROMOTORES | | NEUTROS | | DETRACTORES | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| En una escla del 1-5 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la marca? | 56 | 4 | 45 | 80% | 0 | 0% | 7 | 13% |
| ¿Cómo califica el trabajo realizado a su vehículo? | 56 | 4 | 45 | 80% | 0 | 0% | 7 | 13% |



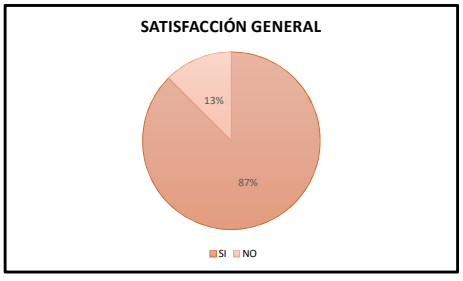

| MALA CALIFICACIÓN EN SERVICIO OFRECIDO | | |
|---|---|---|
| MOTIVO | TOTAL | % |
| Mala calidad en el servicio | 7 | 54% |
| Mala Atención del asesor | 0 | 0% |
| Demora en los tiempos de espera | 6 | 46% |
| Garantías | 0 | 0% |
| Otra, cual? | 0 | 0% |
| Total | 13 | 100% |




| MALA CALIFICACIÓN EN LOS TRABAJOS REALIZADOS | | |
|---|---|---|
| MOTIVO | TOTAL | % |
| No recibió explicación ni asesoria | 0 | 0% |
| Alto costo | 5 | 100% |
| Lavado | 0 | 0% |
| Falla continua | 0 | 0% |
| Otra, cual? | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% |

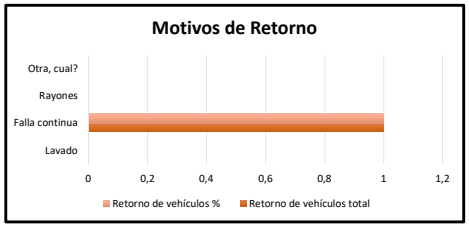



| Pregunta | SI | NO | TOTAL |
|---|---|---|---|
| ¿Volvería al taller? | 49 | 7 | 56 |



| Pregunta | SI | NO | TOTAL |
|---|---|---|---|
| ¿El vehiculo retorna? | 0 | 0 | 0 |

| MOTIVOS DE RETORNO | | |
|---|---|---|
| MOTIVO | TOTAL | % |
| Lavado | 0 | 0% |
| Falla continua | 1 | 100% |
| Rayones | 0 | 0% |
| Otra, cual? | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% |




| Pregunta | SI | NO | TOTAL |
|---|---|---|---|
| ¿El vehiculo fue entregado a la hora dicha por el asesor? | 46 | 6 | 52 |

| Total Clientes | Felicitaciones | % |
|---|---|---|
| 52 | 1 | 2% |

**ANÁLISIS DE TALLER:** Se evidencia un aumento considerable en el número de quejas y solicitudes por parte de los clientes hacia el taller, dentro de estas, las más relevantes son el aumento de los valores por mantenimiento, el tiempo de espera, la falta de evidencias y los trabajos realizados.