PROCEDIMIENTO LLAMADAS DE SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:

Contactar a los clientes atendidos en el concesionario para evaluar el nivel de satisfacción del servicio ofrecido e identificar debilidades en el servicio para realizar acciones de mejora

ALCANCE:

Aplica para el seguimiento del nivel de satisfacción de los clientes de los servicios recibidos de Gestión posventa y Gestión comercial de CARRAZOS SAS

RESPONSABLE:

Coordinadora de Call Center, Gerente Posventa, Gerente Comercial, Líder de Motos

PARTICIPANTES:

Gerente de Posventa, Gerentes Comerciales, Líder de Motos, Gerente General, Lideres de Procesos Corporativos, Coordinadora de Call Center, Agente Call Center:

RIESGOS Y CONTROLES

RIESGOS	CONTROLES
Inoportunidad en los seguimientos a los clientes	Registro en control de seguimiento clientes

INDICADORES:

- Indicador nivel de Satisfacción Posventa>=95% de la satisfacción de los clientes
- Indicador nivel de Satisfacción Comercial>=95% de la satisfacción de los clientes

REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)

Ley 1480 del 2011
Reglamento Interno de trabajo
ISO 9001:2015

RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)

- **Humano**: Personal competente con excelente atención al cliente, manejo de call center.
- **Infraestructura:** Computador, paquete office, línea telefónica, diadema y equipo celular con WhatsApp y datos.
- **Económico:** Presupuesto de línea telefónica, línea celular y administración mensual de MCSINCO y Spiga.

ANEXOS:

- INSTRUCTIVO GUIÓN SEGUIMIENTO CLIENTES GSC-INS-03
- SEGUIMIENTO CLIENTES COMERCIALES GSC-FOR-03
- CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-01
- INFORME SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-02
- INFORME SATISFACCIÓN CLIENTE COMERCIAL GSC-FOR-07

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ITEM	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1.	Identificación de clientes	Los agentes call center, descargan todos los días de la plataforma SPIGA el listado de clientes de Gestión posventa y Gestión comercial a quienes se les debe realizar la llamada de seguimiento.	Agente Call Center	
2.	Realización de llamadas	Los Agentes Call center, iniciarán las llamadas, con un tono de voz claro, pausado y cortés basada tal cual aparece en el INSTRUCTIVO GUIÓN SEGUIMIENTO CLIENTES GSC-INS-03. Se deja en evidencia con los respectivos ítem como: • Datos del cliente • motivos de no contacto (cuando aplique) • Encuesta de satisfacción con preguntas generales de **posventa:** atención, trabajo realizado, tiempos, recomendación y preguntas específicas de cada marca. Preguntas del servicio **comercial:** - Atención - Instalaciones - Tiempos - Recomendación concesionario La calificación de satisfacción se clasifica de la siguiente manera:	Agente Call Center	• INSTRUCTIVO GUIÓN SEGUIMIENTO CLIENTES GSC-INS-03

		• Clientes Promotores: (9- 10) • Clientes Neutros: (7-8) • Clientes detractores: (1-6) Los clientes que al segundo intento de llamada no es posible contactarlo se les enviará encuesta virtual por WhatsApp.		
3.	Recolección de información	Se registra la información inmediatamente se toma nota de la voz del cliente y la respuesta por medio de documento en Drive en los archivos: SEGUIMIENTO CLIENTES COMERCIALES GSC-FOR-03 y CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-01. Las agentes Call center marcan los clientes detractores para la identificación y seguimiento de los LPC, Gerente Posventa, Gerentes Comerciales y Líder motos, en el drive según la calificación semaforizando la gestión realizada: -color rojo: No se ha realizado gestión - Color amarillo: En trámite - Color Verde: Gestión realizada - Color azul: Sugerencias de clientes. (No se requiere seguimiento)	Agente Call Center *Coordinador Call Center.* *LPC* *Gerente Posventa, Gerentes Comerciales* *Líder motosr*	SEGUIMIENTO CLIENTES COMERCIALES GSC-FOR-03 CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-01
4.	Seguimiento clientes detractores	Los Lideres de Procesos Corporativos, Líder motos y Gerentes Comercial hacen seguimiento diario a los comentarios marcados en color rojo del CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-01, buscando dar una respuesta oportuna en menos de tres días, para evitar malas calificaciones y subsanar la insatisfacción. Se registra la evidencia de la gestión realizada en el drive y posteriormente se identifica en color verde.	Líder de procesos Corporativos Gerente Comercial Líder Motos Coordinado LPC Coordinador Call Center	CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-01

		El director posventa y Coordinador Call Center controla que el proceso se realiza de forma correcta.		
5.	Informe Semanal	Semanalmente en el cómite la coordinadora Call Center se presenta a la gerencia general los resultados de indicadores de satisfacción por marca y se semanalmente se realizan reuniones con LPC y Gerente posventa para revisar el informe de casos de insatisfacción cerrados informando las novedades presentadas en los seguimientos de posventa realizados por los responsables de la gestión por cada una de las marcas	Coordinadora Call Center	
6.	Informes mensuales	Coordinador Call Center prepara el INFORME SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-02 y el INFORME SATISFACCIÓN CLIENTE COMERCIAL GSC-FOR-07 Los informes mensuales son preparados con sus respectivos resultados y anotaciones para ser enviados los diez primeros días de cada mes al Gerente de Posventa, Gerentes Comerciales, Líder de Motos, Director posventa, Jefe de taller y Jefe de colisión.	Gerente de Posventa Gerentes Comerciales Líder de Procesos Corporativos	INFORME SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-02 INFORME SATISFACCIÓN CLIENTE COMERCIAL GSC-FOR-07
7.	Acciones de mejora	De acuerdo con los informes e indicadores de nivel de satisfacción de los servicios de Gestión Comercial y Gestión posventa los Gerentes Comerciales, Gerente Posventa y Líder motos realizan acciones de mejora cuando no se logre la meta >95%, existan sugerencias o descripciones de insatisfacción de mayor impacto (calificación inferior a 6) o sugerencias o quejas reiteradas.	Gerentes comerciales Líder Motos Gerente Posventa	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
1	11/03/2022	Elaboración de Procedimiento
2	05/10/2022	Se adiciona la actividad de informe semanal de casos de gestión insatisfacciones cerradas a gerencia general.
3	06/12/2022	Se adiciona los controles de seguimiento semanales y marcación en color azul para la identificación de las sugerencias.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LAURA DANIELA VARGAS **LIDER DE CALIDAD**	**LAURA GABRIELA SUÁREZ** **COORDINADOR CALL CENTER**	**LUIS JOSE LEAL ESCOBAR** **GERENTE GENERAL**