

 carrazos	CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: CMC-FOR-18
	INSPECCIÓN RUTA CLIENTE POSVENTA	Versión: 02
		Fecha: 30/01/2023

Marque **X** según corresponda. "C" Cumple, "NC" No Cumple, "NA" No Aplica

No.	FECHA:	DESCRIPCIÓN	PLACA			PLACA			PLACA		
			C	NC	NA	C	NC	NA	C	NC	NA
MECÁNICA											
CALL CENTER											
1		Agendamiento de Citas									
2		Se solicitan todos los datos requeridos									
3		Control de seguimiento clientes									
4		Encuesta de Satisfacción									
ASESOR DE SERVICIOS											
5		Registro orden de servicio									
6		Lista de chequeo de ingreso									
7		Registro Fotografico y backup									
8		Registro Ficha de trabajo									
9		Facturación de servicio a tiempo									
TÉCNICOS											
10		Registro ficha de trabajo									
11		Uso de instructivo									
12		Reporte de fotos a plataforma o whatsapp									
13		Uso de protección para el vehículo									
JEFE DE CALIDAD / JEFE TALLER											
14		Control de Calidad taller									
15		Control de Calidad Servicio Mecánico									
16		Indicador de servicio rápido									
ASESOR DE REPUESTOS											
17		Pre alistamiento de repuestos OT									
18		Reportes a plataformas de las marcas									
19		Disponibilidad de repuestos									
LIDERES PROCESOS CORPORATIVOS											
19		Reporte de Facturación									
20		Reporte a Plataforma de marcas									
21		Control de servicio en curso									
22		Contacto con cliente detractor									
COLISIÓN											
23		Registro y seguimiento de BITACORA									
24		Reportes a aseguradoras									
25		Envio fotografico en tiempo real actividades									
26		Uso de protección para el vehículo									
27		Control de calidad de vehículos									
FIRMA DE QUIEN REALIZA LA INSPECCIÓN:											

OBSERVACIONES GENERALES:
