

	GESTION POSVENTA	Código: GE-PRO-04
	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 2
		Fecha de vigencia: 14/06/2024

PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA							
<p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al procedimiento de asesoría de servicio posventa de las marcas aliadas de CARRAZOS SAS</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Aplica para la asesoría de servicio en diagnóstico y mantenimiento de automóviles, camionetas, camiones y autobuses CARRAZOS SAS.</p>						
<p>RESPONSABLES:</p> <p>Asesores de servicio</p>	<p>PARTICIPANTES:</p> <p>Gerente de Posventa, Directores Posventa Asesores de servicio, Jefe de Taller, Técnicos</p>						
<p>RIESGOS Y CONTROLES</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">RIESGOS</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">CONTROLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entregar información errónea a los clientes sobre los servicios a prestar</td> <td>Implementación de estrategias para la Atención directa y permanente con los clientes</td> </tr> <tr> <td>Perdida de los registros fotográficos realizados al vehículo</td> <td>Utilización de plataformas digitales para el registro fotográfico</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGOS	CONTROLES	Entregar información errónea a los clientes sobre los servicios a prestar	Implementación de estrategias para la Atención directa y permanente con los clientes	Perdida de los registros fotográficos realizados al vehículo	Utilización de plataformas digitales para el registro fotográfico	<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> SEGUIIMIENTO A SATISFACCIÓN DE CLIENTE: #Tabulación de llamadas de seguimiento con satisfacción >95%
RIESGOS	CONTROLES						
Entregar información errónea a los clientes sobre los servicios a prestar	Implementación de estrategias para la Atención directa y permanente con los clientes						
Perdida de los registros fotográficos realizados al vehículo	Utilización de plataformas digitales para el registro fotográfico						
<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)</p> <p>Ley 1480 del 2011 Reglamento Interno de trabajo Política de Calidad</p> <p>ISO 9001:2015</p>	<p>RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)</p> <ul style="list-style-type: none"> Humano: personal competente con excelente atención al cliente, Infraestructura: Recepción, Computador, paquete office, línea telefónica, y equipo celular con WhatsApp y acceso a internet Económico: Presupuesto de línea telefónica, línea celular, página web, gestión de calidad. 						
<p>ANEXOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Control de Calidad de las marcas Manuales de vehículos de marca Orden de Trabajo Control de Calidad Servicio Mecánico GP-FOR-19 Formato Inspección de Calidad GP-FOR-05 Check List Servicio Rápido GP-FOR-14 Formato Prueba de Ruta GP-FOR-24 							


	GESTION POSVENTA	Código: GE-PRO-04
	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 2
		Fecha de vigencia:14/06/2024

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Verificación previa de citas	<p>El asesor de servicio realiza revisión el día anterior para conocimiento previo, y análisis de la programación según el informe de las citas agendadas para el servicio posventa, verificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> Horarios Tipo de servicio Revisión con Asesor de repuestos para el pre-alistamiento de insumos Datos de los clientes. Programación entrega 	Asesor de Servicios	
2. Recepción del cliente	<p>El Asesor da la bienvenida al cliente y realiza la <u>entrevista consultiva</u> donde toma nota de las indicaciones del cliente teniendo en cuenta para el registro en la orden, las palabras "solicita", "sugiere", "reporta", "dice", manifiesta"; luego, con la información suministrada se analizan las necesidades de servicio, procede a realizar venta cruzada (si aplica según el caso), y finalmente se informa al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Actividades a realizar Tiempos de entrega Precios del servicio <p>Adicionalmente, el asesor de servicio debe verificar: demarcación de la posición actual de la silla del conductor, timón de dirección, la posición actual de la orientación del flujo de aire acondicionado y la emisora sintonizada.</p>	Asesor de Servicio	

	GESTION POSVENTA	Código: GE-PRO-04
	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 2
		Fecha de vigencia:14/06/2024

	<ul style="list-style-type: none"> • Placa, Marca, Orden de Trabajo, Kilometraje, Hora de ingreso, Hora de entrega, • Actividades a realizar • Registrar en la opción de comentarios u observaciones el estado de limpieza del vehículo. <p>Se registra en la hoja de entrevista o registro de cada marca y <u>se deja firma digital del cliente.</u></p> <p>En caso de prueba de ruta, el asesor debe diligenciar en SPIGA el campo "Recorrido de Prueba" mencionando el # de la OT asociada incluyendo novedades evidenciadas durante el recorrido mencionadas por el jefe de taller.</p>	Jefe de taller	
6. Entrega de vehículo a servicio de mecánica	Se hace entrega del vehículo para ejecución de las actividades descritas en el procedimiento de servicio de mecánica (lista de mantenimiento) al técnico designado de la marca.	Asesor de servicio Técnico	Lista diligenciada del procedimiento de mantenimiento
7. Comunicación en tiempo real del proceso del vehículo	<p>En el proceso de mecánica se ven involucradas situaciones en que se necesitan aprobación del cliente de ventas cruzadas para el posterior mantenimiento proactivo.</p> <p>Por tal motivo, el asesor de servicio se comunica en tiempo real con el cliente dejando evidencia de la aprobación o desaprobación de nuevas actividades que no se encontraban en la orden de trabajo inicial mediante una Nota registrada en la orden de trabajo y factura.</p>	Asesor de servicio	Nota registrada en la orden de Trabajo
8. Supervisión las actividades y	Con el fin de garantizar el cumplimiento de las actividades, los asesores de servicios realizan controles de supervisión de ejecución	Asesor de Servicios	Nota registrada en SPIGA


	GESTION POSVENTA	Código: GE-PRO-04
	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 2
		Fecha de vigencia:14/06/2024

Gestión de cumplimiento	<p>de las actividades de la orden de trabajo.</p> <p>Cuando se presentan contratiempos, se registra el hallazgo en SPIGA y se comunica al cliente sobre el tiempo de entrega del vehículo y el motivo.</p> <p>Una vez terminada la reparación se debe proceder a hacer otra prueba de ruta, si aplica, para identificar que la falla fue resuelta.</p>	Jefe de taller	Formato Prueba de Ruta GP-FOR-24
9. Entrega de vehículo	<p>La figura de control de calidad, hace inspección de calidad posventa y/o en la plataforma de la marca.</p> <p>Para los casos de mecánica especializada, tales como diagnósticos especializados, reparación y ajustes de motores y cajas, requiere visto bueno del Jefe de taller.</p> <p>Posteriormente se hace entrega del vehículo al cliente exponiendo el check list de las marcas con los trabajos realizados, la importancia de los insumos, arreglos realizados y el valor.</p> <p>Se indaga sobre la satisfacción del servicio y se invita calificar el servicio con el máximo valor si su experiencia fue positiva (mencionar el medio por el cual la marca lo contactará directamente si aplica). Adicional se menciona que se nuestro call center lo estará llamando para realizarle una encuesta de satisfacción en la cual podrá dejar sus PQRS para sugerencia de mejora.</p> <p>Posteriormente se firma el formato de entrega y se entrega el vehículo.</p>	<p>Asesor de servicios</p> <p>Jefe de Taller</p> <p>Asesor de servicios</p>	<p>Control de Calidad Servicio Mecánico GP-FOR-19</p> <p>Inspección de calidad GP-FOR-05</p>

	GESTION POSVENTA	Código: GE-PRO-04
	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 2
		Fecha de vigencia:14/06/2024

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	17/01/2022	Elaboración de procedimiento
2	14/04/2023	Se actualiza el procedimiento agregando formatos de registro anexos, ítem 2 "recepción", ítem 3 "Prueba de ruta (si aplica)" y se realizan aclaraciones en los pasos 4, 5, 7, 8.

	GESTION POSVENTA	Código: GE-PRO-04
	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA DE SERVICIO POSVENTA	Versión: 2
		Fecha de vigencia: 14/06/2024

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>ALVARO ERNESTO ACOSTA Asesor de servicio HINO</p> 	<p>LUIS FERENANDO ZAMBRANO Director Posventa HINO</p> 	<p>LUIS JOSE LEAL ESCOBAR Gerente General</p> 
<p>DIOMEDES ENRIQUE DOMINGUEZ Asesor de servicio HINO/SUBARU</p> 	<p>HAROL ANDRÉS PINEDA Director Posventa HINO/SUBARU</p> 	
<p>KILDAR RENE CASTRO Asesor de servicio Volkswagen</p> 	<p>EDGAR RINCÓN Director Posventa Volkswagen</p> 	
<p>JULIANA VARGAS Asesor de servicio Mazda</p> 	<p>PAOLA CRUZ Directora Posventa Mazda</p> 	
<p>FERNANDO CHAPARRO Asesor de servicio Mazda</p> 	<p>MIGUEL MARIÑO Director Posventa KIA</p> 	
<p>JESSICA GOMEZ Asesor de servicio KIA/JAC</p> 	<p>DANIEL CHITIVA Director Posventa JAC</p> 	