

**GESTIÓN POSVENTA**

Código: GP-CAR-02

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
GESTIÓN POSVENTA-MOTOS**

Versión: 3

Fecha: 1/08/2023

LÍDER DEL PROCESO**GERENTES COMERCIAL MOTOS****TIPO DE PROCESO****MISIONAL****OBJETIVO**

Ofrecer un servicio posventa de mecánica de motos y motocarros, brindando calidad e insumos de las marcas que representamos, logrando clientes satisfechos con nuestros productos (repuestos) y servicios (técnico).

ALCANCE

Desde la planeación estratégica de post venta hasta la entrega del servicio y el seguimiento correspondiente

PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN / INDICADORES DE GESTIÓN**INDICADORES****INDICADOR SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA
INDICADOR DE GARANTIAS****DESCRIPCIÓN DEL PROCESO****PROVEEDOR-PARTE
INTERESADA****ENTRADAS****ACTIVIDAD****SALIDA****CLIENTE-PARTE INTERESADA****PLANEAR**

GESTION CLIENTES	contacto con los clientes	Programar servicios post venta	Agendamiento de citas	Gestión Clientes
GESTION POSVENTA MOTOS Y MARCAS	disponibilidad de inventario	Análisis de repuestos y accesorios de alta rotación	requerimientos de repuestos y accesorios	Gestión Posventa
	necesidades identificadas de post venta en Motos	PLANEACION DE CAMPAÑAS POSVENTA	aprobación de mercadeo por parte de las marcas y gerencia	Gestión Posventa
PROCESO GESTION COMERCIAL, GERENCIA	Objetivo del proceso	IDENTIFICACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Matriz de riesgos y oportunidades	PROCESO GESTION POSVENTA , GERENCIA, PARTES INTERESADAS EXTERNAS

HACER

GESTION CLIENTE	AGENDAMIENTO DE CITA POST VENTA	PRESTACION DE SERVICIO POST VENTA MOTOS	ENTREGSA DE MOTO, MOTOCARRO A SATISFACCION	CLIENTES
Gestión Posventa	REQUERIMIENTO DE RESPUESTO A	SOLICITUD DE RESPUESTO A MARCAS	RECEPCION E INGRESO A INVENTARIO DE LOS RESPUESTOS	Gestión Posventa, Gestión Clientes
Gestión Posventa, Gestión Clientes	SOLICITUDES DE GARANTIAS POR PARTE DEL CLIENTE	DIAGNOSTICO DEL TECNICO PARA SOLICITAR LA GARANTIA A LA MARCA	APROBACION DE GARANTIA POR PARTE DE LA MARCA	Gestión Posventa

Gestión posventa motos	Objetivo de proceso	Ejecución de acciones para abordar los riesgos y las oportunidades	Objetivos logrados	Gestión Posventa Motos
------------------------	---------------------	--	--------------------	------------------------

VERIFICAR				
GESTION POSVENTA	inventario en almacen	verificar disponibilidad de respuestos	informe de inventario	PROCESO GESTION POSVENTA
CLIENTES Y MARCAS	plataformas garantias de las marcas	Verificar gestion de garantias	Historial de garantias	GESTION POSVENTA
GESTION CLIENTES	informacion de clientes post venta motos	Realizar seguimiento a satisfaccion de los clientes al taller post venta	informe de seguimiento a satisfaccion gestion post venta motos	GESTION POSVENTA
TODOS LOS PROCESOS	RESULTADOS/ TENDENCIAS	EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Objetivos logrados	Gestión Posventa
ACTUAR				
PROCESO GESTION COMERCIAL ,MARCAS AUDITORIA EXTERNA,	informe de auditoria , resultado de indicadores , inspecciones , visitas de las marcas , informes de revisoria fiscal	Resultados eficacia de acciones de mejora	Plan de mejoramiento	Gestión Posventa
Gestión PosVenta	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Revisión a las acciones para abordar riesgos y oportunidades	matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades actualizada	Gestión Posventa
RECURSOS				
INFRAESTRUCTURA	PERSONAL	ECONOMICO U OTRO		
Espacio de operaciones, herramienta especializada, y adecuada espacio de exhibicion para accesorios y respuestos Acceso a tecnologia, material P.O.P	gerencia motos, gerencia contable, Auxiliar administrativo y caja- Tecnico de taller, Agente Call Center y Asesor de servicio.	Presupuesto General		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA	RIESGOS Y OPORTUNIDADE	CONTROL CAMBIOS		
p	Veáse Matriz de Riesgos y Oportunidades Gestión Posventa Motos CMC-FOR-10	Versión	Fecha	Descripción
		1	11/10/2022	Elaboración de Caracterización
		2	23-dic-22	Se adiciona la Información documentada
		3	1-ago-23	Se ajusta objetivo y se actualizan códigos de la Información documentada
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:		



NORIDA LILIANA ARIAS HERRERA
AUXILIAR ADMINISTRATIVA Y CAJA



ESMERALDA MORALES GIRALDO
GERENTE COMERCIAL MOTOS



LUIS JOSÉ LEAL ESCOBAR
GERENTE GENERAL