

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-02
	PROCEDIMIENTO CONTACTO PROACTIVO	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 15/01/2027

PROCEDIMIENTO CONTACTO PROACTIVO						
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: • Contactar a los clientes del concesionario para ofrecerles servicios acordes a su experiencia con su vehículo. • Desarrollar una relación cercana con el Cliente, atendiendo a sus requerimientos y necesidades.		ALCANCE: Aplica para el contacto con los clientes de CARRAZOS SAS				
RESPONSABLE: Coordinadora de Call Center,		PARTICIPANTES: Gerente Postventa, Directores Posventa, Coordinadora de Call Center, Agentes Call Center, Asesor de Servicio.				
RIESGOS Y CONTROLES <table><tr><th>RIESGO</th><th>CONTROL</th></tr><tr><td>Poca efectividad en el agendamiento</td><td>Plan de Campañas de mercadeo</td></tr></table>		RIESGO	CONTROL	Poca efectividad en el agendamiento	Plan de Campañas de mercadeo	INDICADORES: • EFFECTIVIDAD DE LLAMADAS: #LLAMADAS EFECTIVAS/ # LLAMADAS TOTALESX 100%
RIESGO	CONTROL					
Poca efectividad en el agendamiento	Plan de Campañas de mercadeo					
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Ley 1480 del 2011 Reglamento Interno de trabajo		RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) • Humano: personal competente con excelente atención al cliente, manejo de call center y CRM. • Infraestructura: Recepción, Computador, paquete office, línea telefónica, diadema y equipo celular con WhatsApp y datos. • Económico: Presupuesto de línea telefónica, línea celular y administración mensual de Spiga.				
ANEXOS: • Guion de llamada de contacto proactivo SC-INS-01 • Informe mensual de contacto Proactivo.						

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-02
	PROCEDIMIENTO CONTACTO PROACTIVO	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 15/01/2027

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROCEDIMIENTOS

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1.	Identificación de Contacto proactivo	Los Agentes Call center, deberán descargar todos los días en horas de la mañana de la plataforma SPIGA el listado de clientes a quienes se les debe realizar la llamada.	Agente Call Center	
2.	Preparación de herramientas para llamada	Luego de tener la información necesaria para realizar las llamadas, los Agentes call center verifican que se cuente con las herramientas necesarias para realizar las llamadas de seguimiento, a saber: • Guion de las llamadas. • Información referente al motivo de la llamada como: costo de los trabajos, insumos necesarios, tiempo requerido para efectuar el trabajo y disponibilidad del personal de Servicio.	Agente Call Center	
3.	Realización de llamadas	Se realizan las respectivas llamadas, siguiendo paso a paso el guión. Se realiza seguimiento al cliente con tres intentos de llamada para lograr concertar la cita de mantenimiento. En caso que el cliente no desee agendar la cita se indaga los motivos de la decisión. Cuando no hay contestación de la llamada, se le envía por medio de WhatsApp, las imágenes publicitarias y mensaje referente al guion; adicional se recuerda los números de contacto del concesionario.	Agente Call Center	Instructivo contacto proactivo GC-PRO-01
4.	Registro de la llamada	Los Agente Call center deja evidencia de la llamada con los respectivos ítem: • Contactabilidad. • Motivos de no contacto (según aplique).	Agente Call Center	Control Contacto Proactivo GSC-FOR-09

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-02
	PROCEDIMIENTO CONTACTO PROACTIVO	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 15/01/2027

		• Agendamiento de la cita. • Motivos de no agendamiento de cita. • Cumplimiento de las citas agendadas.		
5.	Recolección de información	Los Agentes Call Center recolectan la información y preparan el informe los primeros de cada mes, deberán enviar el informe acumulado del mes. Dicho informe debe evidenciar por medio de pantallazos de mensaje el contacto con el cliente en dado caso la llamada no haya sido efectiva.	Agente Call Center	
6.	Informes semanales y mensuales	Directores Posventa recibe los informes, los cuales son analizados y preparados con sus respectivos	Coordinador CALL CENTER	
7.	Acciones de mejora	La Gerencia de Postventa planeará y ejecutará las acciones correctivas y preventivas necesarias que logren mejorar los indicadores requeridos por cada marca.	Coordinador CALL CENTER	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	11/03/2022	Elaboración del procedimiento
2	15/05/2023	Modificación de las actividades
3	15/01/2025	Revisión Información Documentada y Modificación Actividades 5 6 y 7

ELABORÓ	AGENTE CALL CENTER
REVISÓ	DIRECTOR POSVENTA
APROBÓ	GERENTE GENERAL