

	<b>GESTIÓN CLIENTES</b>	Código: GSC-PRO-04
	<b>PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE CLIENTES</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 15/01/2027

<b>PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN CLIENTES</b>					
<p><b>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactar a los clientes quienes llevan más de un año sin visitar el Taller Carrazos para ofrecerles servicios acordes a su experiencia con su vehículo.</li> <li>• Desarrollar una relación cercana con el Cliente, atendiendo a sus requerimientos y necesidades.</li> </ul>	<p><b>ALCANCE</b></p> <p>Aplica para los clientes de Posventa Sedes principal Tunja y Duitama que dejaron de asistir a CARRAZOS SAS</p>				
<p><b>RESPONSABLE:</b></p> <p>Coordinadora de Call Center,</p>	<p><b>PARTICIPANTES:</b></p> <p>Gerente Posventa: Director Posventa: Coordinadora de Call Center: Agente Call Center: Asesor de Servicio.</p>				
<p><b>RIESGOS Y CONTROLES</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">RIESGO</th> <th>CONTROL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Poca efectividad en las llamadas</td> <td>Seguimiento de Coordinador de Call center</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	Poca efectividad en las llamadas	Seguimiento de Coordinador de Call center	<p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de clientes recuperados/ números de clientes totales en lista x 100%</li> </ul>
RIESGO	CONTROL				
Poca efectividad en las llamadas	Seguimiento de Coordinador de Call center				
<p><b>REQUISITOS:</b> (Norma, Ley, Organización)</p> <p>Ley 1480 del 2011 Reglamento Interno de trabajo</p>	<p><b>RECURSOS:</b> (Humano, Infraestructura y económico)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Humano:</b> personal competente con excelente atención al cliente, manejo de call center y CRM.</li> <li>• <b>Infraestructura:</b> Computador, paquete office, línea telefónica, diadema y equipo celular con WhatsApp y datos.</li> <li>• <b>Económico:</b> Presupuesto de línea telefónica, línea celular y administración mensual de Spiga.</li> </ul>				
<p><b>ANEXOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de datos de clientes proporcionados por SPIGA.</li> <li>• GUIÓN RECUPERACIÓN CLIENTES GSC-INS-02.</li> <li>• Informe mensual de Recuperación de Clientes.</li> </ul>					

 <b>carrazos</b>	<b>GESTIÓN CLIENTES</b>	Código: GSC-PRO-04
	<b>PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE CLIENTES</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 15/01/2027

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1.	Identificación y Clasificación de clientes a recuperar	Los agentes Call Center organizarán la base de datos generada desde SPIGA. Se clasifica la información y se elimina información repetida, clientes corporativos y datos errados.	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 cuenten con las herramientas necesarias para realizar las llamadas de seguimiento, a saber: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guion de la llamada</li> <li>• información referente al motivo de la llamada como; costo de los trabajos, insumos necesarios, tiempo requerido para efectuar el trabajo disponibilidad del personal de Servicio.</li> </ul>	Agente Call Center	
3.	Realización de llamadas	Los Agentes Call center iniciarán a realizar las llamadas, con un tono de voz claro, pausado y cortés basada tal cual aparece en el guión de recuperación de clientes GSC-INS-02.  Según la respuesta para agendamiento, se realiza seguimiento al cliente con dos intentos más para lograr concertar la cita de mantenimiento.  De no ser posible, se le envía mediante WhatsApp una imagen publicitaria o el texto describiendo el motivo de la llamada y contacto del concesionario.  Los Agente Call center, realizan las respectivas llamadas, las cuales deberá dejar en evidencia con los respectivos ítem como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactabilidad</li> </ul>	Agente Call Center	

 <b>carrazos</b>	<b>GESTIÓN CLIENTES</b>	Código: GSC-PRO-04
	<b>PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE CLIENTES</b>	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 15/01/2027

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- motivos de no contacto</li> <li>- Agendamiento de cita</li> <li>- Motivos de no agendamiento de la cita</li> <li>- Cumplimiento de las citas agendadas</li> </ul>		
<b>4.</b>	Recolección de Información	Los Agentes Call center recolectan la información y preparan el informe respectivo, entregado los primeros 5 días de cada mes.	Agente Call Center	
<b>5.</b>	Informes mensuales	De igual forma, los primeros días de cada mes serán enviados los reportes de resultados de todo el mes anterior con estrategias de mejora.	Agente Call Center  Directores Posventa	
<b>6.</b>	Acciones de mejora	Director Posventa, planeará y ejecutará las acciones correctivas y preventivas necesarias que logren mejorar los indicadores requeridos por cada marca.	Directores Posventa	

#### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	11/03/2022	Elaboración del procedimiento
2	15/05/2023	Actualización del procedimiento: Se modifica responsables de acuerdo a los nuevos cargos de Posventa, eliminando LPC y agregando el rol de Director Posventa.
3	15/01/2025	Actualización Documental ajuste redacción actividades 1 4 y 5

<b>ELABORÓ</b>	<b>AGENTE CALL CENTER</b>
<b>REVISÓ</b>	<b>DIRECTOR POSVENTA</b>
<b>APROBÓ</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>