

	GESTIÓN CLIENTES	Código: GSC-PRO-03
	PROCEDIMIENTO LLAMADAS DE SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Versión: 5
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

PROCEDIMIENTO LLAMADAS DE SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES					
<p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</p> <p>Contactar a los clientes atendidos en el concesionario para evaluar el nivel de satisfacción del servicio ofrecido e identificar debilidades en el servicio para realizar acciones de mejora</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Aplica para el seguimiento del nivel de satisfacción de los clientes de los servicios recibidos de Gestión posventa y Gestión comercial de CARRAZOS SAS</p>				
<p>RESPONSABLE:</p> <p>Agente Call Center, Director Posventa, Gerente de Marca.</p>	<p>PARTICIPANTES:</p> <p>Director Posventa, Gerente de Marca, Sub Gerente General, Agente Call Center.</p>				
<p>RIESGOS Y CONTROLES</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">RIESGOS</th> <th style="text-align: left;">CONTROLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inoportunidad en los seguimientos a los clientes</td> <td>Registro en control de seguimiento clientes</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGOS	CONTROLES	Inoportunidad en los seguimientos a los clientes	Registro en control de seguimiento clientes	<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicador nivel de Satisfacción Posventa $\geq 95\%$ de la satisfacción de los clientes Indicador nivel de Satisfacción Comercial $\geq 95\%$ de la satisfacción de los clientes
RIESGOS	CONTROLES				
Inoportunidad en los seguimientos a los clientes	Registro en control de seguimiento clientes				
<p>REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)</p> <p>Ley 1480 del 2011 Reglamento Interno de trabajo 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, manejo de call center. Infraestructura: Computador, paquete office, línea telefónica, diadema y equipo celular con WhatsApp y datos. Económico: Presupuesto de línea telefónica, línea celular y administración mensual de MCSINCO y Spiga. 				
<p>ANEXOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> INSTRUCTIVO GUIÓN SEGUIMIENTO CLIENTES GSC-INS-03 SEGUIMIENTO CLIENTES COMERCIALES GSC-FOR-03 CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-01 CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES COMERCIAL GSC-FOR-03 INFORME SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-02 INFORME SATISFACCIÓN CLIENTE COMERCIAL GSC-FOR-07 					

	GESTIÓN CLIENTES	Código: GSC-PRO-03
	PROCEDIMIENTO LLAMADAS DE SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Versión: 5
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Identificación de clientes	El agente call center, descarga de SPIGA, el listado de clientes de Gestión posventa y Gestión comercial a quienes se les debe realizar la llamada de seguimiento.	Agente Call Center	SEGUIMIENTO CLIENTES COMERCIALES GSC-FOR-03 CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-01
2	Realización de llamadas	<p>El Agente Call center, inicia las llamadas, con un tono de voz claro, pausado y cortés basada tal cual aparece en el INSTRUCTIVO GUIÓN SEGUIMIENTO CLIENTES GSC-INS-03.</p> <p>Se deja en evidencia con los respectivos ítem como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos del cliente • motivos de no contacto (cuando aplique) • Encuesta de satisfacción con preguntas generales de posventa (atención, trabajo realizado, tiempos, recomendación y preguntas específicas de cada marca). <p>Preguntas del servicio comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención - Instalaciones - Tiempos 	Agente Call Center	INSTRUCTIVO GUIÓN SEGUIMIENTO CLIENTES GSC-INS-03

	GESTIÓN CLIENTES	Código: GSC-PRO-03
	PROCEDIMIENTO LLAMADAS DE SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Versión: 5
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

		<p>- Recomendación concesionario</p> <p>La calificación de satisfacción se clasifica de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes Promotores: (9-10) • Clientes Neutros: (7-8) • Clientes detractores: (1-6) <p>Los clientes que al segundo intento de llamada no es posible contactarlos, se les enviará un mensaje por WhatsApp.</p>		
3	Recolección de información	<p>Se registra la información inmediatamente se toma nota de la voz del cliente y la respuesta por medio de documento en Drive en los archivos: SEGUIMIENTO CLIENTES COMERCIALES y CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA.</p> <p>Las agentes Call center marcan los clientes detractores para la identificación y seguimiento de los Asesores de Servicio (Directores Posventa o gerentes de Marca en casos reiterativos o garantías); el cual realizan mediante el archivo compartido en drive según la calificación semaforizada a la gestión realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Color rojo</u>: No se ha realizado gestión - <u>Color amarillo</u>: En trámite 	<p>Agente Call Center</p> <p>Asesores de Servicio</p> <p>Gerente Directores Posventa,</p> <p>Gerentes de Marca</p>	<p>SEGUIMIENTO CLIENTES COMERCIALES GSC-FOR-03</p> <p>CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-01</p>

	GESTIÓN CLIENTES	Código: GSC-PRO-03
	PROCEDIMIENTO LLAMADAS DE SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Versión: 5
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

		<ul style="list-style-type: none"> - <u>Color Verde</u>: Gestión realizada - <u>Verde claro</u>: Cliente insatisfecho - <u>Color azul</u>: Sugerencias de clientes. (No se requiere seguimiento) <p>Para el caso de VW se marca en <u>color morado</u> los clientes que dan repuesta en la plataforma CAR ADVISOR</p>		
4	Seguimiento clientes detractores	<p>Los Asesores de Servicio (Directores o Gerente de Marca en casos reiterativos o garantías), hacen seguimiento diario a los comentarios marcados en color rojo del CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-01 CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES COMERCIALES GSC-FOR-03 buscando dar una respuesta oportuna en menos de DOS (2) días hábiles, para evitar malas calificaciones y subsanar la insatisfacción.</p> <p>Se registra la evidencia de la gestión realizada en el drive y posteriormente se identifica en color verde.</p> <p>El director posventa controla que el proceso se realiza de forma correcta.</p>	<p>Asesores de Servicio</p> <p>Gerente de marca</p> <p>Directores Posventa</p>	CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-01
5	Informes mensuales	<p>Agente Call Center prepara el INFORME SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA y el DRIVE DE SATISFACCIÓN CLIENTE COMERCIAL.</p>	<p>Director de Posventa</p> <p>Gerentes de Marca</p>	INFORME SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-02

	GESTIÓN CLIENTES	Código: GSC-PRO-03
	PROCEDIMIENTO LLAMADAS DE SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Versión: 5
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

		Estos son enviados los cinco primeros días de cada mes al Gerente de Marca, Auditora sistemas de Gestión, Director posventa, y Jefe de colisión.	Directores Posventa	INFORME SATISFACCIÓN CLIENTE COMERCIAL GSC-FOR-07
6	Acciones de mejora	De acuerdo con los informes e indicadores de nivel de satisfacción de los servicios de Gestión Comercial y Gestión posventa, los Gerentes de Marca y Directores Posventa realizan acciones de mejora cuando no se logre la meta >95%, existan sugerencias o descripciones de insatisfacción de mayor impacto (calificación inferior a 6) o sugerencias o quejas reiteradas.	Gerentes de Marca Director Posventa	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
1	11/03/2022	Elaboración de Procedimiento
2	05/10/2022	Se adiciona la actividad de informe semanal de casos de gestión insatisfacciones cerradas a gerencia general.
3	06/12/2022	Se adiciona los controles de seguimiento semanales y marcación en color azul para la identificación de las sugerencias.
4	15/05/2023	Se cambian los comités con gerencia general por los informes semanales con gerencia posventa. Se cambia elimina el rol de LPC y se agrega el de Director Posventa.
5	09/06/2025	Revisión Información documentada. Modificación de las actividades número 4 y 5 , se elimina el cargo de Gerentes comerciales y se reemplaza por gerentes de Marca , se elimina el cargo de Gerente General y se cambia el logo de la empresa.

	GESTIÓN CLIENTES	Código: GSC-PRO-03
	PROCEDIMIENTO LLAMADAS DE SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Versión: 5
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

ELABORÓ	Agente Call center
REVISÓ	Director posventa
APROBÓ	Subgerente general