

	GESTIÓN CLIENTES	Código: GSC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE CLIENTES	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN CLIENTES						
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: • 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. • Desarrollar una relación cercana con el Cliente, atendiendo a sus requerimientos y necesidades.		ALCANCE Aplica para los clientes de Posventa que dejaron de asistir a CARRAZOS SAS				
RESPONSABLE: Agente Call Center.		PARTICIPANTES: Director Posventa: Agente Call Center				
RIESGOS Y CONTROLES <table><tr><th>RIESGO</th><th>CONTROL</th></tr><tr><td>Poca efectividad en las llamadas</td><td>Seguimiento de Director Posventa</td></tr></table>		RIESGO	CONTROL	Poca efectividad en las llamadas	Seguimiento de Director Posventa	INDICADORES: • Número de clientes recuperados/ números de clientes totales en lista x 100%
RIESGO	CONTROL					
Poca efectividad en las llamadas	Seguimiento de Director Posventa					
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: 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: • Bases de datos de clientes proporcionados por SPIGA. • GUIÓN RECUPERACIÓN CLIENTES GSC-INS-02. • Informe mensual de Recuperación de Clientes. Proactivo						

	GESTIÓN CLIENTES	Código: GSC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE CLIENTES	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

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: • Guion de la llamada • 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.	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: - Contactabilidad	Agente Call Center	

	GESTIÓN CLIENTES	Código: GSC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE CLIENTES	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 09/06/2027

		- motivos de no contacto - Agendamiento de cita - Motivos de no agendamiento de la cita - Cumplimiento de las citas agendadas		
4.	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	
5.	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	
6.	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 con los nuevos cargos de Posventa, eliminando LPC y agregando el rol de Director Posventa.
3	09/06/2025	Actualización Documental ajuste redacción actividades 1, 4 y 5 se elimina el cargo de Gerente General por Subgerente General y se cambia el logo de la organización.

ELABORÓ	Agente Call center
REVISÓ	Director posventa
APROBÓ	Subgerente general