

	GESTIÓN CLIENTES	Código: GSC-PRO-03
	PROCEDIMIENTO LLAMADAS DE SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Versión: 5
		Fecha de Vigencia: 19/08/2027

PROCEDIMIENTO LLAMADAS DE SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES					
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: 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	ALCANCE: Aplica para el seguimiento del nivel de satisfacción de los clientes de los servicios recibidos de Gestión posventa y Gestión comercial de CARRAZOS SAS				
RESPONSABLE: Agente Call Center, Director Posventa, Gerente de Marca.	PARTICIPANTES: Director Posventa, Gerente de Marca, Director General, Agente Call Center.				
RIESGOS Y CONTROLES <table border="1"> <thead> <tr> <th>RIESGOS</th><th>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	INDICADORES: - 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				
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Ley 1480 del 2011 Reglamento Interno de trabajo ISO 9001:2015	RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) 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.				
ANEXOS: - 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: 19/08/2027

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	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. Se deja en evidencia con los respectivos ítem como: - 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). Preguntas del servicio comercial: - 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: 19/08/2027

		- Recomendación concesionario La calificación de satisfacción se clasifica de la siguiente manera: • Clientes Promotores: (9-10) • Clientes Neutros: (7-8) • Clientes detractores: (1-6) Los clientes que al segundo intento de llamada no es posible contactarlos, se les enviará un mensaje por WhatsApp.		
3	Recolección de información	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. 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: - <u>Color rojo</u>: No se ha realizado gestión - <u>Color amarillo</u>: En trámite	Agente Call Center Asesores de Servicio Gerente Directores Posventa, Gerentes de Marca	SEGUIMIENTO CLIENTES COMERCIALES GSC-FOR-03 CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-01

	GESTIÓN CLIENTES	Código: GSC-PRO-03
	PROCEDIMIENTO LLAMADAS DE SEGUIMIENTO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Versión: 5
		Fecha de Vigencia: 19/08/2027

		- <u>Color Verde</u>: Gestión realizada - <u>Verde claro</u>: Cliente insatisfecho - <u>Color azul</u>: Sugerencias de clientes. (No se requiere seguimiento) Para el caso de VW se marca en <u>color morado</u> los clientes que dan repuesta en la plataforma CAR ADVISOR		
4	Seguimiento clientes detractores	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. Se registra la evidencia de la gestión realizada en el drive y posteriormente se identifica en color verde. El director posventa controla que el proceso se realiza de forma correcta.	Asesores de Servicio Gerente de marca Directores Posventa	CONTROL DE SEGUIMIENTO CLIENTES POSVENTA GSC-FOR-01
5	Informes mensuales	Agente Call Center prepara el INFORME SATISFACCIÓN CLIENTES POSVENTA y el DRIVE DE SATISFACCIÓN CLIENTE COMERCIAL.	Director de Posventa Gerentes de Marca	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: 19/08/2027

		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	19/08/2025	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 cambia el cargo de Gerente General por director 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: 19/08/2027

ELABORÓ	Agente Call center
REVISÓ	Director posventa
APROBÓ	Director general