

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE AGENDAMIENTO DE CITAS	Versión: 4
		Fecha de Vigencia: 19/08/2027

PROCEDIMIENTO AGENDAMIENTO CITAS

OBJETIVO:

Efectuar una correcta planeación de las actividades y recursos del taller de Servicio.

Brindar la comodidad necesaria al cliente al momento de requerir los servicios.

ALCANCE:

Aplica para el agendamiento de citas posventa de CARRAZOS SAS

RESPONSABLE:

Agentes Call Center

PARTICIPANTES:

Gerente de Posventa, Agentes Call center, Jefe de Taller, Jefe de Colisión, Asesores de Servicio

RIESGOS Y CONTROLES

RIESGO	CONTROL
No contestar llamadas de los clientes	Controles a los Software de las llamadas
No realizar seguimiento el día anterior al agendamiento	Seguimiento por parte del jefe de Taller

INDICADORES:

- **Indicador Efectividad de citas:** Número de clientes efectivos de agendamiento/ clientes totales agendados x 100%

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:** Recepción, Computador, paquete office, línea telefónica, diadema y equipo celular con WhatsApp y datos.
- **Económico:** Software de atención telefónica, línea celular y administración mensual de Spiga.

ANEXOS:

- INSTRUCTIVO GUION AGENDAMIENTO DE CITAS GSC-INS-04

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE AGENDAMIENTO DE CITAS	Versión: 4
		Fecha de Vigencia: 19/08/2027

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1.	Planeación estratégica Entradas taller	El Gerente de Posventa socializa mensualmente el plan estratégico de cumplimiento de objetivos con el equipo del call center, jefe de taller, mercadeo y el área de calidad.	Gerente de Posventa y Jefe de Taller	Formato ACTA DE REUNION CMC-FOR-07
2.	Recepción de llamadas	El Agente de Call Center, deberá tomar la llamada de agendamiento de cita, la cual debe ser atendida con diligencia entre primer y tercer timbre, siguiendo <u>al pie de la letra el guion exigido por la marca</u> en el INSTRUCTIVO GUION AGENDAMIENTO DE CITAS GSC-INS-04.	Agente Call Center	INSTRUCTIVO GUION AGENDAMIENTO DE CITAS GSC-INS-04
3.	Tratamiento de datos personales	En caso de que el cliente sea nuevo o no esté creado en el sistema, el agente call center debe mencionar la política de tratamiento de datos personales de acuerdo a lo establecido a la ley 1581 de 2012 , la cual reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.	Agente Call Center	Teléfono móvil corporativo - Software 3CX
4.	Verificación de Campañas de Seguridad	El agente call center valida por medio de las plataformas de marca o bases de datos, si el vehículo aplica para alguna campaña de seguridad vigente.	Agente Call Center	Observación en agendamiento de cita SPIGA
5.	Ofrecer servicios opcionales Gestionar necesidades de servicio	Ofrecer el servicio de recepción activa (Volkswagen) Ofrecer el servicio inmediato o Mazda en casa (MAZDA) Ofrecer el servicio de Bahía express (HINO)	Agente Call Center	Observaciones en SPIGA Observaciones en SPIGA

	GESTIÓN CLIENTE		Código: GSC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE AGENDAMIENTO DE CITAS		Versión: 4
			Fecha de Vigencia: 19/08/2027

		El Agente Call center un día antes de la fecha de la cita, contactará al cliente para recordarle y confirmar su asistencia mediante llamada o mensaje de WhatsApp.		Teléfono móvil corporativo
6.	Oferta de servicio de movilidad	El agente call center ofrece al cliente el servicio de movilidad para ser tomado al momento de dejar su vehículo en el concesionario para servicio mecánico. (VWY KIA)	Agente Call center	Observaciones en SPIGA
7.	Confirmación de datos	Se deben confirmar los datos del cliente y en caso de alguna novedad, realizar la actualización en el sistema SPIGA. Cuando se identifica que un cliente posee dos o más vehículos vinculados al concesionario, el Call Center deberá realizar una gestión integral de la relación con el cliente, con el fin de fortalecer la fidelización y generar nuevas oportunidades de negocio. Las actividades comprenden: • Verificar la información del cliente y de todos los vehículos registrados en la base de datos. • Validar el estado de cada vehículo (garantía, mantenimientos, campañas, revisiones y visitas al taller) ,según aplique y en caso de ser de otra marca se le indica a la call center correspondiente que efectue el debido proceso. • Contactar al cliente para conocer su nivel de satisfacción, identificar necesidades y ofrecer los servicios disponibles de posventa, accesorios, mantenimiento o renovación de vehículo. • Actualizar la información de contacto y registrar cualquier cambio en el sistema CRM. • Identificar oportunidades de retoma, renovación o compra de	Agente Call center	SPIGA

	GESTIÓN CLIENTE		Código: GSC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE AGENDAMIENTO DE CITAS		Versión: 4
			Fecha de Vigencia: 19/08/2027

		un nuevo vehículo, de acuerdo con el ciclo de vida de cada unidad. • Registrar todas las gestiones, compromisos y resultados en el CRM o en la herramienta definida por el concesionario para garantizar la trazabilidad del proceso. • En caso de detectar una oportunidad comercial o una novedad relacionada con alguno de los vehículos, realizar el escalamiento al área correspondiente para su atención y seguimiento.		
8.	Agendamiento cita en Plannig SPIGA	El agente call center procede a asignar hora y fecha según disponibilidad del taller y de común acuerdo con el cliente.	Agente Call center Y Jefe de Taller	SPIGA Planning de taller (MAZDA) IVUO (KIA)
9.	Seguimiento cumplimiento cita	Dentro de la fecha de la cita, el agente Call center, revisará en el planeador y verificará la asistencia del cliente, Si hubo incumplimiento de la cita, el agente call center se contactará con el cliente para reasignar una hora o agendar una cita en una nueva fecha.	Agente Call center	SPIGA SE REPROGRAMA CITA
10.	Generación de informes	El Agente Call Center prepara el informe respectivo de las citas agendadas y las citas efectivas diariamente. Los primeros 5 días de cada mes los Agentes Call center entregan al Gerente de Posventa y Auditora sistemas de Gestión , informes de seguimiento de taller, seguimiento comercial, facturación y PNC para ser analizados.	Agente Call Center	CORREO ELECTRONICO
11.	Verificación y análisis	Gerente Posventa analiza cada uno de los informes y realiza anotaciones.	Gerente de Posventa	INFORME CALL CENTER GSC-FOR-02

	GESTIÓN CLIENTE	Código: GSC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO DE AGENDAMIENTO DE CITAS	Versión: 4
		Fecha de Vigencia: 19/08/2027

ANEXO: Línea de contacto por marca

MARCA	TELÉFONO FIJO	WHATSAPP
MAZDA	6087405803 Línea Exclusiva	318 7842211
VOLKSWAGEN	6087405959 / Opción 3	3155537242
KIA	6087405959 / Opción 2	3155537242
HINO	6087405959 / Opción 4	3155537242
COLISION	6087405959 / Opción 5	3155537242

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	01/03/2022	Elaboración de procedimiento
2	15/05/2023	Se actualizó el procedimiento: Cambio de seguimiento al Cumplimiento de citas en mismo día durante la fecha de agendada.
3	1/08/2023	Se anexa el INSTRUCTIVO GUION AGENDAMIENTO DE CITAS GSC-INS-04 y se agrega las actividades de Tratamiento de datos personales, Verificación de Campañas de Seguridad, Oferta de servicio de movilidad, Confirmación de datos y, Agendamiento cita en Plannig SPIGA.
4	19/08/2025	Se modifica el alcance, se adiciona un control a los riesgos, se adiciona el jefe de taller como responsable en la actividad 8, se modifica el cargo de Coordinador Sistemas de Gestión por Auditora sistemas de Gestión, se elimina el cargo de Gerente General y se cambia por Director General, Se actualiza base documental y se cambia el logo de la empresa.

ELABORÓ	AGENTE CALL CENTER
REVISÓ	LIDER DE PROCESOS CORPORATIVOS
APROBÓ	GERENTE POSVENTA