

# FLUJO DE TRABAJO DE PREPARACIÓN DE RECAMBIOS PARA LA CITA



N.º	ASESOR DE SERVICIO	PERSONAL DE RECAMBIOS	TÉCNICO	EXPLICACIÓN
1	RESERVA DE CITA			Cita reservada
2	ENVIAR INFORMACIÓN SOBRE LA CITA AL PERSONAL DE RECAMBIOS			Proporcionar toda la información sobre la cita al personal del almacén de recambios
3		REVISAR LA CITA HASTA CON 3 DÍAS DE ANTELACIÓN		Comprobar a diario todas las citas (con 3 días de antelación como mínimo), para comprobar si falta información necesaria para preparar/pedir las piezas de recambio
4		COMPROBAR EL TIPO DE TRABAJO Y LA SOLICITUD DEL CLIENTE		Imprimir/escribir la lista de <i>picking</i> para cada cita
5			COMPROBAR SI HAY ALGUNA SOLICITUD TÉCNICA ESPECÍFICA	Consultar al técnico jefe o al asesor de servicio en casos técnicos específicos
6		COMPROBAR LA DISPONIBILIDAD DE RECAMBIOS EN STOCK		Comprobar la disponibilidad de recambios para todas las citas reservadas y las listas de <i>picking</i> elaboradas
7		PEDIR TODO RECAMBIO QUE NO ESTÉ EN STOCK		Pedir los recambios que faltan como mínimo tres días antes de la fecha de la cita (pedido de stock). Crear un archivo/carpeta de pedido específico para hacer el seguimiento de pedidos del taller para clientes específicos
8		INFORMAR AL ASESOR DE SERVICIO SOBRE LA HORA DE LLEGADA PREVISTA		Informar al asesor de servicio acerca de los recambios pedidos y el tiempo previsto de entrega
9	INFORMAR AL CLIENTE SOBRE LA HORA DE LLEGADA PREVISTA Y REPROGRAMAR LA CITA, SI ES NECESARIO			Llamar al cliente para informarle de la fecha en que estarán disponibles los recambios y, si procede, reprogramar la cita
10		PREPARAR LAS PIEZAS DE <i>PICKING</i> PARA LA CITA		Preparar las piezas de las listas de <i>picking</i> a diario para prepararse para la jornada laboral