

FLUJO DE TRABAJO DE PREGUNTAS Y CONSULTAS SOBRE RESERVAS



N.º	LLAMADA ENTRANTE DE CONSULTA	GESTIÓN DE LLAMADA	CONSULTA WEB ENTRANTE	EXPLICACIÓN
1	LLAMADAS ENTRANTES		CONSULTA WEB ENTRANTE (CORREO ELECTRÓNICO)	Comprobar con regularidad las preguntas y consultas entrantes (bandeja de entrada)
2	BIENVENIDA Y MOTIVO DE CONTACTO			Presentarse a sí mismo, a la marca, al concesionario y comenzar la conversación
3	DATOS DEL CLIENTE Y EL VEHÍCULO			Comprobar y actualizar los datos del cliente. Comprobar el tipo de vehículo y la historia del vehículo
4			IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	Identificar y entender de forma adecuada el problema indicado por el cliente
5			CONTROL DE DISPONIBILIDAD	Asegurarse de contar con la disponibilidad adecuada (técnico y asesor de servicio) en función de las necesidades del cliente
6			RESPUESTA A LA CONSULTA Y CONFIRMACIÓN	Enviar recordatorio (DEM, SMS)
7		LLAMADA SALIENTE		Ponerse en contacto con el cliente si se necesitan más aclaraciones o confirmación
8		BIENVENIDA Y MOTIVO DE CONTACTO		Presentarse a sí mismo, a la marca, al concesionario y comenzar la conversación
9		DETECCIÓN DE PROBLEMA Y ANÁLISIS DE DIAGNÓSTICO		Identificar y entender de forma adecuada el problema indicado por el cliente
10		NECESIDADES ADICIONALES		Proponer proactivamente servicios adicionales
11		CONTROL DE DISPONIBILIDAD		Asegurarse de contar con la disponibilidad adecuada (técnico y asesor de servicio) en función de las necesidades del cliente
12		RESERVA DE CITA		Reservar y confirmar la cita para la fecha y la hora acordadas
13		CIERRE Y DESPEDIDA		Confirmar los elementos principales de la cita y repetir la fecha y la hora de la reserva
14		CONFIRMACIÓN DE CITA		Enviar recordatorio (DEM, SMS)