

FICHA DEL MÉTODO CONTACTO DE SEGUIMIENTO DEL CLIENTE DESPUÉS DEL TRABAJO

ASESOR DE SERVICIOS

ESENCIAL(ES)

"Se le contactará a más tardar el 4 (*) días laborables después de su visita al taller para una reparación, para comprobar su nivel de satisfacción" (* según BR aplicada en la región)

OBJETIVOS

- Fomentar una relación privilegiada entre el concesionario y sus Clientes (el Cliente se siente seguro de la contraprestación a la que está sujeto).
- Identificar los puntos positivos y los puntos a mejorar para garantizar un alto nivel de satisfacción de los clientes.
- Personalizar el contacto y retener al cliente.

ACCIONES

MEDIOS




SOLICITUD DE CONTACTO CON EL CLIENTE

1

- Identificar la lista de clientes con los que debe ponerse en contacto mediante los Formularios de pedidos de reparación de clientes.
- Antes de llamar al cliente, comprobar qué tipo de reparaciones se han realizado en el vehículo para poder mantener la conversación con el cliente.

2

- Llamar al cliente hasta XX días laborables después de que el vehículo haya pasado por el taller y rellene la tabla de seguimiento del Análisis de Contacto con el Cliente:
 - ↳ presentarse dando su nombre y el del concesionario,
 - ↳ llamar al Cliente por su nombre,
 - ↳ informarle amablemente de que le interesa su opinión y de que tiene algunas preguntas.

-  Hoja de herramientas Hoja "Tabla de seguimiento de contactos de clientes después del trabajo".
-  Hoja de herramientas - "Guiones de teléfono/correo contacto con el cliente después del trabajo".
-  Hoja de herramientas "Cuestionario de satisfacción de la encuesta NPS"

3

- Si el Cliente no está localizable, dejar un mensaje para informarle por llamada de audio, SMS o correo electrónico

FICHA DEL MÉTODO CONTACTO DE SEGUIMIENTO DEL CLIENTE DESPUÉS DEL TRABAJO

ASESOR DE SERVICIOS

ACCIONES	MEDIOS
SI EL CLIENTE EXPRESA SU INSATISFACCIÓN	
<p>Si el problema es menor o fácil de resolver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deje que el cliente exprese su descontento y haga la síntesis del mismo. • Proporcione al cliente la solución más adecuada al problema: recogida inmediata, vehículo de cortesía, nueva cita, etc. • Asegúrese de que el cliente ha expresado completamente su insatisfacción. <p>Si el problema requiere un análisis de la solución, una compensación o un acuerdo jerárquico:</p> <p>4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explique al cliente que el problema en cuestión requiere un análisis más profundo. • No improvise la respuesta y proponga retrasarla, acuerde con el Cliente una fecha y hora de recordatorio por parte del responsable del servicio. • Extraiga el expediente del cliente (orden de trabajo, factura...) y compruebe los elementos de la intervención anterior: Solicitud del cliente, intervención, campaña de revisión, controles de calidad. • Remitir al responsable de servicio antes de la cita telefónica. <p><i>(Una promesa de recordatorio incumplida le haría perder credibilidad)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de cliente (orden de reparación, factura...)