

ENTREVISTA DE SALIDA

1 Entrevista de salida

- Al final de la fase administrativa de acompañamiento del cliente a su vehículo, el asesor del Servicio deberá realizar la "Entrevista de salida"

IMPORTANTE este momento no tiene como objetivo "mendigar" un 9 o un 10, sino comprender la satisfacción real de su cliente o el motivo de su insatisfacción para volver a satisfacerle lo antes posible.

2 Seguimiento de las recomendaciones de los clientes

- Tras saludar al cliente y desearle un buen regreso, el Asesor de servicio anotará su evaluación con respecto a la Recomendación en la ficha Hot Survey
- En caso de insatisfacción, el Asesor de servicio anotará también el motivo, resaltándolo en el campo Notas
- Se enviará al responsable de posventa todas las tardes



El follow up table

3 Resatisfacción de los clientes

- Todas las mañanas, el responsable de posventa se pondrá en contacto por teléfono con todos los clientes insatisfechos del día anterior
- Previamente, se habrá informado de los motivos de la insatisfacción y habrá preparado unos argumentos de satisfacción



4 Correlación entre la llamada de seguimiento y el resultado de la encuesta en FOCUS

- Para cada cliente, cada encuesta completada en FOCUS debe compararse con la evaluación informada en el archivo xls de la llamada de seguimiento
- Misma evaluación
=> Debe realizarse una llamada telefónica de agradecimiento o enviarse un correo electrónico
- Evaluación diferente
=> Se debe realizar una llamada telefónica para comprender los motivos de la insatisfacción con el fin de iniciar un proceso de re-satisfacción lo antes posible



	Editor: XXXX	Validador: XXXX	Aplicado por:
Datos/Visa			