

# 12 | REGRESOS AL TALLER



## Beneficios estándar

- **Cliente:** Recuperar la confianza del Cliente.
- **Concesionario:** Reconstruir la satisfacción del Cliente, crear una imagen profesional, evitar la degradación de la marca, reducir el consumo de márgenes.

**Principales funciones afectadas:** Asesor de servicio (SA), Responsable de posventa.

## 1 Identificación de los regresos al taller en el momento de la cita

- Cita propuesta en un plazo de 2 días laborables e identificada como retorno al taller en el calendario de recepción.
- El Responsable de posventa es informado sistemáticamente sobre cada retorno al taller.

## 2 Identificación de los expedientes «retorno al taller» en la recepción y en el taller

La identificación de los expedientes del «retorno al taller» en recepción es mínima:

- Una guía visual sobre la orden de reparación (tabla de colores, etiqueta, sello específico...)
- Una bolsa de color específica para el taller que contiene todos los elementos del expediente.
- Los expedientes de «retorno al taller» se identifican visualmente en la carga de la agenda del taller.

## 3 Identificación de vehículos en retorno al taller

Durante la inspección del vehículo por parte del SA, se coloca un marcador específico en el vehículo para destacar un retorno al taller (colgado el retrovisor, marcador, etc.). Este marcador debe retirarse tras el control de calidad antes de su retorno al Cliente.

## 4 Intervención relativa a un retorno al taller realizada con especial cuidado

En el taller, la resolución es:

- Supervisada por el Capataz del taller o el controlador de calidad
- Sujeto a un control de calidad sistemático antes de su retorno por una persona autorizada por el Responsable de posventa.

Consulte la [Norma de funcionamiento N°8 Control de calidad antes del retorno del vehículo](#)

## 5 Devolución y explicación detallada del trabajo realizado al Cliente

- Realizado por el Asesor de servicio y, para los expedientes sensibles, por el Responsable de posventa.
- Realizar una prueba en carretera con el Cliente, si es necesario, para validar con él/ella el arreglo realizado.

## 12 | REGRESOS AL TALLER

**6**

### **Retorno a la animación del taller y seguimiento de los planes de acción resultantes**

Seguimiento semanal con el controlador de calidad, el Capataz del taller y el Asesor de servicio para compartir:

- Regresos al taller y actualizaciones semanales con identificación de la causa raíz y recurrencia
- Seguimiento de los planes de acción en curso hasta su cierre
- Análisis de los indicadores clave (encuesta de calidad, tasa de retorno de los talleres, horas no facturadas...).

Esta animación está especialmente detallada en el [OS N° 9 Tratamiento preventivo de la no calidad en la posventa](#).