

Responsable	Diagrama de flujo	Actividades
Gerente de Servicio		<p>Consulta semanalmente la base de datos de vehículos que tienen una Acción de Servicio en Campo (ASC) y verifica tipo de campaña.</p>
Gerente de Servicio		<p>Si se requieren refacciones las solicita al área de Refacciones y registra estatus de las mismas en la base de datos. Debe dar seguimiento hasta que se tengan las refacciones disponibles.</p>
Coordinadora de recepción / Contacto Proactivo		<p>Filtra la base de datos para realizar contactar a los clientes que tienen Acción de Servicio en Campo y no se requiere refacciones.</p> <p>En las campañas que se requiera, se debe asegurar que se tengan las refacciones disponibles antes que se realice llamada al cliente para informar sobre la Acción de Servicio en Campo.</p>
Coordinadora de recepción / Contacto Proactivo		<p>Exporta y extrae del sistema mensualmente las bases de datos de vehículos nuevos y de servicio, de un periodo de 6 meses a la fecha que no han asistido al taller para servicio de mantenimiento. Verificar que el vehículo no haya asistido a su servicio correspondiente anticipadamente o se encuentre dentro del taller y si tiene una Acción de Servicio en Campo.</p>
Coordinadora de recepción / Contacto Proactivo		<p>Verificar diariamente la página de internet para confirmar las citas con el cliente y verifica listado de clientes con refacciones o presupuestos pendientes. Asegurar que se tengan las refacciones disponibles antes de hablar a los clientes. Se debe contactar en la fecha acordada a los clientes que se les presentó un presupuesto por operaciones y/o refacciones no autorizadas en la visita anterior y se registraron en la hoja multipuntos.</p>
Coordinadora de recepción / Contacto Proactivo		<p>Contacta telefónicamente al cliente, mínimo en cinco intentos, durante la semana y en diferentes horarios siguiendo el guion de "Texto de llamada para contacto proactivo" y lo invita a realizar una cita a servicio.</p>
Coordinadora de recepción / Contacto Proactivo		<p>Confirma la cita a los clientes que la realizaron por internet, atención debe ser inmediata y en el mismo día en que el cliente realiza la reservación (cuando la realiza en día y horario hábil) Se deben tener en sistema de Exagono y sistema de reservaciones, los horarios disponibles para citas por internet.</p>
		<p>Contacta al cliente y notifica que su vehículo tiene una Acción de Servicio en Campo.</p> <p>Para los vehículos que requieran refacciones, asegurar que se tengan las refacciones disponibles (si se requieren) antes de informarle al cliente.</p>

Responsable	Diagrama de flujo	Actividades
Coordinadora de recepción / Contacto Proactivo	<pre> graph TD Start((1)) --> D1{¿Cliente con dudas en uso de tecnología?} D1 -- Si --> A1[Invita al cliente a una sesión personalizada de tecnología] A1 --> D1 D1 -- No --> D2{¿Vehículo con mas de 30,000 km?} D2 -- Si --> A2[Invita al cliente a realizar una prueba de manejo] A2 --> A3[Solicita datos de facturación al cliente y los registra en sistema] D2 -- No --> A3 </pre>	<p>Pregunta a los clientes si tienen dudas en relación al uso de tecnología de su vehículo y los invita a tomar una sesión personalizada de tecnología.</p> <p>Se debe llevar una agenda con los horarios diarios de las sesiones disponibles, en la cual se registra el nombre del cliente, datos del vehículo (tipo y modelo) y horario de la sesión</p> <p>Se debe tener un especialista en tecnología que imparta la sesión</p>
Coordinadora de recepción / Contacto Proactivo		<p>Identifica a los clientes cuyos vehículos tienen más de 30,000 Km., y ofrece prueba de manejo de vehículos del plan demo vigente disponibles en el distribuidor, en caso de que el cliente acepte informa que un asesor de compra se pondrá en contacto con él</p>
Coordinadora de recepción / Contacto Proactivo		<p>Verifica con los clientes si requieren factura y solicita sus datos de facturación registrándolos en sistema (RFC, Nombre o razón social, dirección y correo electrónico)</p>
Coordinadora de recepción / Contacto Proactivo		<p>En caso de aceptar la reservación mediante el contacto proactivo, registra los datos del cliente en la agenda de reservaciones</p> <p>Se deben incluir las citas por internet en la agenda de reservaciones</p> <p>En caso de negativa del cliente, ofrecer una nueva llamada de seguimiento para recordarle su servicio pendiente, proporcionando los números telefónicos de contacto donde podrá realizar una reservación en el día y horario más adecuado</p> <p>Al finalizar el turno de trabajo registra en el Panel de bienvenida las citas del día siguiente</p>
Coordinadora de recepción / Contacto Proactivo		<p>Notifica a los Asesores por escrito o por medio electrónico las reservaciones del día siguiente y proporciona la agenda con las sesiones programadas al Especialista de Tecnología</p> <p>Envía diariamente al área de ventas los datos de los prospectos interesados en realizar una prueba de manejo (nombre, teléfono, vehículo actual y vehículo de su interés, así como horario de cita en servicio)</p>
Coordinadora de recepción / Contacto Proactivo		<p>Re contacta a los clientes que no cumplieron con su reservación del día, anotando los motivos por lo que no acudieron a su cita en el "formato de registro de clientes para contacto proactivo". En caso de que el cliente acepte se reprogramara la cita</p>
Coordinadora de recepción / Contacto Proactivo		<p>En caso de no contactar al cliente en los cinco intentos, enviarle una carta postal o correo electrónico, con información referente a su servicio de mantenimiento y/o Acción de Servicio en Campo, así como promociones vigentes</p> <p>Debe asegurarse que esta información tenga los datos de contacto del distribuidor (nombre y números telefónicos para reservaciones)</p>