

Responsable	Diagrama de flujo	Actividades
Coordinadora de Recepción	<pre> graph TD Start([Recibe al cliente]) --> Decision{¿Cliente con cita?} Decision -- No --> NoPath[Pregunta necesidades de servicio y promociona esquema de citas] Decision -- Si --> SiPath[Saluda al cliente por su nombre y agradece su llegada puntual] NoPath --> TechPath[Investiga necesidades de conocimiento de tecnología y promociona sesión tecnológica personalizada] SiPath --> Lane[Direcciona al Cliente al carril correspondiente] TechPath --> Lane Lane --> Panel[Actualiza el panel de bienvenida] Panel --> Vehicle[Identifica vehículo y coloca protecciones] Vehicle --> End([Ofrece servicios de cortesía]) </pre>	Recibe inmediatamente al cliente antes de que descienda de su vehículo.
Coordinadora de Recepción		Preguntar a los clientes que llegaron sin cita, cuáles son sus necesidades de servicio Promociona el esquema de citas explicando los beneficios del programa. Entrega material promocional (trípticos, volantes, tarjetas de presentación o manta promocional) con los números telefónicos del distribuidor y dirección de la página de internet (ford.mx).
Coordinadora de Recepción		Saluda por su nombre a los clientes con cita y agradecer su llegada puntual, si el cliente tiene programada una sesión para explicación de tecnología confirma cita. A los clientes sin cita debe preguntar si tienen alguna duda en relación al uso de tecnología de su vehículo y promociona programar una sesión personalizada al cliente registrando sus datos y notificando al especialista en tecnología.
Coordinadora de Recepción		Direcciona al cliente al carril correspondiente de acuerdo a su cita y asesor que lo atenderá.
Coordinadora de Recepción		Actualiza el Panel de Bienvenida indicando si la cita fue efectiva (si el cliente llega dentro de los 5 minutos antes o posterior a su cita).
Asesor de Servicio		Coloca torre, corbata o utiliza otro sistema visible para identificar el vehículo. Coloca protecciones al vehículo y se asegura que se cubran asiento, palanca de velocidades, freno auxiliar (sí aplica) volante y tapetes.
Coordinadora de Recepción / Asesor de Servicio		Ofrece a todos los clientes servicios de cortesía (bebidas, sala de espera, internet) si el cliente desea acceder a la sala de espera, se le acompaña a la ubicación de ésta, mostrando los servicios de cortesía disponibles. Si el cliente decide retirarse, se le ofrece el servicio de movilidad sin costo (llevarlo a su destino u ofrecerle taxi).