

Responsable	Diagrama de flujo	Actividades
Asesor de Servicio		<p>Verifica que las operaciones solicitadas por el cliente estén terminadas de acuerdo a la fecha promesa. Revisa la hoja multipuntos, voz del cliente y auditoria de calidad para asegurar que se realizaron los trabajos realizados. Debe revisar limpieza del vehículo y asegurar que se haya realizado la Acción de Servicio en Campo (Si se programó). En caso de demora debe notificar al cliente, acordar nueva fecha promesa de entrega y anotar detalles de la llamada (Fecha y hora de la llamada, nueva fecha promesa y nombre de la persona a quien le notifico).</p>
Asesor de Servicio		<p>Verifica que estén cargadas en sistema todas las operaciones realizadas y refacciones utilizadas. Deberá cerrar la orden de reparación antes de la hora promesa de entrega y tener listos todos los documentos (Pre-factura, orden de reparación, inspección visual e inventario, OASIS, presupuesto, hoja multipuntos, voz del cliente y póliza sellada).</p>
Asesor de Servicio		<p>Realiza llamada de seguimiento para informar al cliente que el vehículo se encuentra terminado y que puede ir por él. Debe registrar en la orden de reparación el detalle de la llamada (Fecha y hora de entrega, así como nombre de la persona que atendió la llamada).</p>
Chofer		<p>Traslada vehículo al área de entrega. El vehículo debe estar en el área de entrega antes de la llegada del cliente.</p>
Asesor de Servicio		<p>Recibe al cliente y muestra el vehículo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parte exterior del vehículo, resaltando limpieza de carrocería, cristales, espejos, llantas y tapones. - Inventario de herramientas y llanta de refacción, así como limpieza del motor y niveles. - Quita protecciones en presencia del cliente y muestra interior y luces.
Asesor de Servicio		<p>Entrega pre-factura y explica las operaciones realizadas y el precio cobrado, resaltando que es el mismo precio que se presupuestó. En operaciones de Garantía explica operaciones realizadas y solicita firma del cliente en formato correspondiente. Muestra y explica el formato de inspección multipuntos. Si se tienen reparaciones pendientes debe informar al cliente, así como el costo y tiempo de la reparación. Ofrecer cita para realizar las reparaciones pendientes o informarle que se le contactara a través de una llamada de seguimiento para hacer una cita posterior.</p>
Asesor de Servicio		<p>Muestra refacciones usadas. En refacciones con contaminantes como filtros y balatas, debe mostrar la caja de las mismas.</p>

Responsable	Diagrama de flujo	
Asesor de Servicio	<pre> graph TD Start((1)) --> A[Entrega póliza sellada e informar del proximo servicio] </pre>	Entrega y muestra póliza sellada, informal cliente del kilometraje del próximo servicio de mantenimiento, indicándole que será contactado para la próxima cita. Debe mostrar ayuda visual de recordatorio de próximo servicio (sticker, corbata o similar).
Asesor de Servicio	<pre> graph TD A --> B[Ofrece la opción de cobro con terminal móvil] </pre>	Ofrece al cliente realizar el pago en ese momento mediante una terminal móvil. Se requiere tener terminales móviles punto de venta y opción de imprimir y/o enviar factura en recepción de servicio.
Asesor de Servicio / Coordinadora de Recepción	<pre> graph TD B --> C{¿Cliente desea pagar en recepción?} C -- No --> D[Acompaña al cliente a caja] </pre>	Si el cliente prefiere pagar en caja, lo acompaña a la misma.
Cajera	<pre> graph TD D --> E[Realiza cobro en caja y corrobora datos de facturación] </pre>	Realiza cobro en caja. Si el cliente requiere factura debe corrobora sus datos de facturación. Debe tener la opción de actualizar datos de facturación en sistema.
Coordinadora de Recepción	<pre> graph TD C -- Si --> F[Realiza cobro en recepción y corrobora datos de facturación] </pre>	Realiza cobro en recepción con terminal móvil. Si el cliente requiere factura debe corrobora sus datos de facturación. Debe tener la opción de actualizar datos de facturación en sistema.
Cajera / Coordinadora de Recepción	<pre> graph TD E --> G[Envía o entrega factura] F --> G </pre>	Envía la factura por correo electrónico, Si el cliente lo requiere, debe imprimir y entregar la factura. Se debe tener la opción de imprimir la factura en recepción y en caja.
Cajera / Coordinadora de Recepción	<pre> graph TD G --> H([Aplica encuesta de salida]) </pre>	Aplica encuesta de salida al cliente. En caso de una expectativa no cumplida o queja se debe atender de inmediato. Entrega pase de salida al cliente y le informa que recibirá una encuesta de satisfacción por parte de Ford vía correo electrónico, entregándole una bolsa para basura con recordatorio de la encuesta.