

Responsable	Diagrama de flujo	Actividades
Cliente	Solicita información del vehículo	Acude al distribuidor o realiza llamada para solicitar información de un vehículo
Recepcionista / Conmutador	¿Es llamada telefónica? Si: Contesta llamada oportunamente No: (continúa hacia abajo)	Contesta la llamada oportunamente y proporciona su nombre y nombre de la distribuidora.
Recepcionista/ Conmutador	Canaliza llamada con asesor de compra	Canaliza llamada con Asesor de Compra que este de guardia o con el asesor que el cliente solicito hablar.
Asesor de Compra	Atiende al cliente	Atiende al cliente saludándolo y presentándose con él. Proporciona información solicitada y aclara sus dudas, informando sobre las promociones vigentes y ofrece prueba de manejo. Solicita sus datos al cliente y los registra en sistema de prospección (nombre, apellido, teléfono y correo electrónico).
Recepcionista	Recibe al cliente y lo invita a realizar prueba de manejo	Recibe al cliente de forma inmediata saludándolo cordialmente. Identifica si el cliente está interesado en un vehículo nuevo y lo invita a realizar una prueba de manejo.
Recepcionista	Solicita y registra datos del cliente	Solicita al cliente su nombre, apellido, teléfono y correo electrónico y registrar sus datos en el sistema de prospección y tráfico de piso. Se deben registrar todos los prospectos de forma inmediata.
Recepcionista	Presenta al asesor de compra	Notifica al Asesor de Compra de guardia y lo presenta con el cliente
Recepcionista	Ofrece servicios de cortesía	Ofrece servicios de cortesía al cliente (Bebidas, internet y sala de espera)