

Responsable	Diagrama de flujo	Actividades
Telemarketing		<p>Extrae base de datos de clientes que compraron un vehículo y clientes que acudieron a servicio el día anterior, copia datos del cliente y vehículo en Reporte de llamadas de Seguimiento</p> <p>Identifica en sistema ISSAM a clientes que tienen queja y los filtra del reporte de llamadas de seguimiento e identifica clientes con expectativas no cumplidas</p>
Telemarketing		<p>Realiza llamada de seguimiento a partir del segundo día y con 5 intentos para contactar al cliente</p> <p>Se presenta y aplica dialogo de seguimiento para clientes con expectativas no cumplidas o para clientes con expectativas cumplidas.</p>
Telemarketing		<p>Registra información de respuesta y los comentarios del cliente. Debe clasificar las áreas de oportunidad en el reporte de acuerdo a los comentarios del cliente</p>
Telemarketing		<p>Informa al cliente que le llegara vía e-mail una encuesta de satisfacción, solicitándole que por favor la conteste agradeciendo su tiempo</p> <p>Envía reporte diariamente a Coordinadora de PPQ para análisis</p>
Telemarketing		<p>Atiende de inmediato al cliente, en el caso de queja directa registra la información en el formato de quejas y posteriormente en el reporte de quejas (Excel)</p> <p>Canaliza la llamada con el Gerente de Atención a Clientes / Coordinador de PPQ</p>
Atención a clientes / PPQ		<p>Atiende a cliente presentándose con él y escuchando atentamente su queja</p> <p>Si está dentro de sus facultades soluciona queja en el momento</p> <p>En caso que no solucione queja al momento, asigna queja a Gerente de área responsable en sistema ISSAM y le notifica la queja del cliente</p> <p>Debe mantener actualizados los e-mail de los responsables en ISSAM</p>
Gerente de área responsable		<p>Atiende al cliente y toma acciones para solucionar la queja. Debe informarle cuales son las acciones que se tomaran y los pasos a seguir</p> <p>Da seguimiento a la solución de la queja, manteniendo informado en todo momento al cliente sobre el estatus y registra las acciones tomadas en el sistema ISSAM</p> <p>El área de atención a clientes debe comunicarse con el cliente para confirmar su satisfacción y cerrar la queja en sistema</p>
Atención a clientes / PPQ		<p>Verifica los reportes de las encuestas, llamadas de seguimiento y quejas</p> <p>Analiza las áreas de oportunidad PPQ y define mediante un diagrama Pareto cuales son las que más incidencias tienen y compara contra preguntas con menor calificación del CVP y determina con Gerentes de área de 3 a 4 áreas de oportunidad vitales a trabajar</p>
Atención a clientes / PPQ		<p>Mediante una junta con personal involucrado y Gerentes de área, analiza las causas raíz de las áreas de oportunidad utilizando herramientas de calidad.</p> <p>Elabora plan de acción en conjunto con Gerentes de área y personal involucrado, definiendo acciones, responsables y fechas de implementación</p>
Gerente de área responsable		<p>Implementa plan de acción con el personal involucrado</p> <p>Atención a clientes da seguimiento mediante juntas semanales con Gerentes de área al cumplimiento del plan de acción</p> <p>Adjuntar evidencia de las acciones realizadas en sistema CVP</p>