

# PPQ 2015



Go Further

## Características

Número de preguntas en encuestas

Llamada de seguimiento

Periodo de contacto

% de contacto

Plan de Acción

## Actual

Visita 10  
Entrega 7  
Salida 7

Encuesta con 10 preguntas ( 3-5min)

3 días Ventas y 5 días para Servicio

Ventas	80%
Servicio	1 - 300 60%
	301 - 600 40%
	601 + 30%

Plan de acción ISSAM y CVP

## Nuevo

Visita 6  
Entrega 7  
Salida 7

Diálogo de satisfacción (1-2min)

5 días Ventas y Servicio

De acuerdo a cumplimiento de objetivo CVP

Un Plan de acción en portal CVP

## Encuestas

### Clientes a encuestar:

Ventas (visita y entrega) . Menudeo	90%
Servicio (salida). Público y Garantía	90%

## Llamadas de seguimiento

### Periodo de contacto:

5 días Ventas y Servicio

### Porcentaje de contacto :

Ventas	Cumple CVP 1M	No cumple CVP 1M
1 - 50	85%	95%
51 - 100	75%	85%
+ 100	65%	75%

### Porcentaje de contacto:

Servicio	Cumple CVP 1M	No cumple CVP 1M
1 - 300	60%	80%
301 - 600	50%	70%
+ 600	40%	60%

## Quejas

### Solución:

Al 100% de los clientes  
7 días promedio

# Secuencia de localización



Día	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Entrega		Descarga base de datos	Seguimiento telefónico				Seguimiento y cierre de queja									Envío de encuesta CVP

**Nota: 5 días efectivos de localización, comenzar proceso de queja en cuanto se detecte**

**Nota: El CVP será mensual, como haya cerrado el mes anterior será el objetivo de localización para el siguiente.**

- Mejorar la experiencia de compra o servicio ofrecida por el distribuidor al conocer las Áreas de oportunidad y solucionar las quejas de manera inmediata.
- Lograr la retención de clientes.
- Disminución del tiempo de llamada de seguimiento de 5 a 2 minutos promedio.
- Generar confianza en el cliente.
- Disminución de costos por re trabajos.

- Gerente de Atención a Clientes o Coordinador de PPO asignado con reporte directo a Gerencia General.
- Personal asignado para Telemarketing.
- Equipo de computo.
- Línea telefónica con llamadas a celular.
- Encuestas impresas y foliadas (visita, entrega y salida).
- Generar base de datos de clientes de DMS.
- Clave de acceso a ISSAM y correos electrónicos actualizados de Gerentes área, Atención a clientes / Coordinador de PPO y Telemarketing.



Visita

Entrega

Salida

Registrarlas en Excel

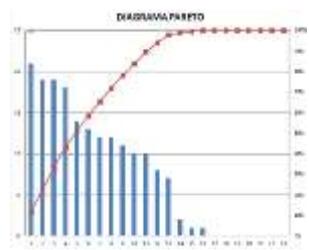
Registrarlas en ISSAM PPQ

Registrarlo en Excel

Quejas

Diálogo seguimiento

Tu nivel de satisfacción con el servicio de los servicios de mantenimiento y reparación en el centro de tu ciudad o del servicio de nuestra Flota.  
De caso de contar (Si, no contar) que recibes un correo electrónico con la atención de parte de Ford y que solo se está evaluando la experiencia de Servicio al Cliente se confirma el correo electrónico a su nombre en el Mail.  
El caso de contar que No, proporcionar:  
"Una palabra acerca de su experiencia de compra de un coche".  
En estos momentos, analizar las comentarios o Mail Ford si recibe alguna expectativa no cumplida y solicitarle de acuerdo a un área de su actividad.  
De caso de contar, realizar el proceso con las palabras



Columna 1	Columna 2	Columna 3	Columna 4
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...

ANEXOS



Go Further



Folio: **00001**

## Información para tráfico de piso

**Distribuidor**

Hora \_\_\_\_\_

No. SICOP \_\_\_\_\_

Encuesta de Visita

### Comparte tu experiencia Ford

1. ¿Cumplimos con sus expectativas en su visita?

Si  No

2. ¿Fue usted recibido oportunamente al ingresar al Distribuidor?

Si  No

3. ¿Realizó prueba de manejo?

Si  No quiso  No se la ofrecieron

4. ¿Cómo considera el nivel de atención?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

5. ¿Cómo considera la asesoría y demostración del vehículo de acuerdo a sus necesidades?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

6. ¿Cómo considera la explicación del asesor en cuanto a planes de financiamiento y opciones de pago?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

Tiene algún comentario que nos ayude a brindarle un mejor servicio:

Nombre \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Asesor \_\_\_\_\_

**Personas sirviendo a las personas**

1. Día de la visita

Lunes  Martes  Miércoles  
 Jueves  Viernes  Sábado  
 Domingo

2. Edad

18-25  26-35  36-45  
 46-55  55 en adelante

3. Vehículo de interés

4. Medio por el que se enteró

Radio  T.V  Periódico  
 Internet  Recomendación  Volante  
 Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

5. Tipo de cliente

Nuevo  Cliente



Folio: **00001**

## Distribuidor

Encuesta de Entrega

### Comparte tu experiencia Ford

1. ¿Cumplimos con sus expectativas en la compra de su vehículo?

Sí  No

2. ¿Cómo considera el desempeño de su Asesor de compra?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

3. ¿Cómo considera el proceso de pago (planes de financiamiento y opciones ofrecidas)?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

4. Compra a crédito: ¿Cómo considera el tiempo para completar la documentación requerida y aprobación del crédito?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

5. ¿Cómo considera el proceso de entrega (fecha, hora promesa y explicación de las características del vehículo)?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

6. ¿Cómo considera la limpieza del vehículo?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

7. ¿Cómo considera el seguimiento de los compromisos por parte de su Asesor de compra?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

Tiene algún comentario que nos ayude a brindarle un mejor servicio:

Nombre \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Asesor \_\_\_\_\_ VIN \_\_\_\_\_

**Personas sirviendo a las personas**



Folio: **00001**

## Distribuidor

Encuesta de Salida

### Comparte tu experiencia Ford

1. ¿Cumplimos con sus expectativas en su servicio realizado?

Sí  No

2. ¿Cómo considera el desempeño de su Asesor de servicio?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

3. ¿Cómo considera la calidad de los trabajos realizados (tiempo para completar el servicio, fue completado todo el trabajo solicitado)?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

4. ¿Cómo considera el proceso de entrega (fecha, hora promesa, tiempo de entrega y pago)?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

5. ¿Cómo considera la limpieza del vehículo?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

6. ¿Cómo considera la explicación recibida del trabajo realizado y hoja multipuntos?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

7. ¿Cómo considera el seguimiento de los compromisos por parte de su Asesor de servicio?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Regular  Malo

Tiene algún comentario que nos ayude a brindarle un mejor servicio:

Nombre \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Asesor \_\_\_\_\_ No. Orden \_\_\_\_\_

**Personas sirviendo a las personas**



## **Seguimiento de cliente sin queja ni expectativa no cumplida**

“Muy buen día Sr(a). \_\_\_\_\_mi nombre es \_\_\_\_\_de \_\_\_\_\_,  
el motivo de mi llamada es para saludarlo y saber si cumplimos su expectativa en: la compra de (su Escape) o en su servicio de (10,000 Km)”.

**En caso de contestar Si, recodarle que recibirá un correo electrónico con la encuesta de parte de Ford y que solo se está evaluando la experiencia de Compra / Servicio; se confirma el correo electrónico y se registra en el DMS.**

**En caso de contestar que No, preguntarle:**

“Nos podría compartir su experiencia de Compra/Servicio para mejorar la atención”.

“Le comento que estamos trabajando para brindarle una mejor atención y nos ponemos a sus órdenes para recibirlo nuevamente”.

**Se debe escuchar, registrar los comentarios e identificar si existe alguna expectativa no cumplida y clasificarla de acuerdo a un área de oportunidad.**

**En caso de queja, realizar el proceso correspondiente.**



## Seguimiento de cliente con expectativa no cumplida en entrega/salida

“Muy buen día Sr(a). \_\_\_\_\_mi nombre es \_\_\_\_\_de \_\_\_\_\_ , el motivo de mi llamada es para agradecerle los comentarios que nos dio en la encuesta de Entrega / Salida de su vehículo”.

“Le comento que estamos trabajando para brindarle una mejor atención y nos ponemos a sus órdenes para recibirlo nuevamente”.

¿Tiene algún otro comentario que nos pueda compartir?

**Se debe escuchar, registrar los comentarios e identificar si existe alguna expectativa no cumplida y clasificarla.**

**En caso de queja, realizar el proceso correspondiente.**

**Recordarle que recibirá un correo electrónico con la encuesta de parte de Ford y que solo se está evaluando la experiencia de Compra / Servicio, se confirma el correo electrónico y se registra en el DMS.**

**Gracias**