Automatizac Door Center, Junta de Socios, Director General Lic. Waldo Valdez Navarro, Director de Operaciones Ing. Mario Castro Llamas

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SEGUIMIENTO AL CLIENTE

Alexia Ortíz López

Elaboró

Ing. Ivett González Alvarado

Procesos Internos Automatizac Door Center

MTI. Lorenzo de Jesús Montemayor Catrejón

Consultoría de Procesos Andysoft IT Services

V.0.0.1

Guadalupe, Zacatecas, 27 de Julio de 2021

ÍNDICE

OBJETIVO DEL MANUAL 2

SEGUIMIENTO AL CLIENTE: **¡Error! Marcador no definido.**

ENCARGADA DE RECEPCIÓN 5

Servicio Concretado (mantenimiento) 5

Servicio Pendiente o Cancelado. 6

Seguimiento a Cotizaciones por El Agente de Ventas 9

Seguimiento de una Cotización por Redes Sociales (Venta Social) 7

OBJETIVO DEL MANUAL

El principal motivo de la elaboración del manual es poder documentar los procedimientos de Seguimiento a cliente de la empresa AUTOMATIZAC DOOR CENTER de acuerdo al nuevo enfoque de estandarización, integrando todos los procesos de forma ordenada, secuencial y detallada, las operaciones que se efectúan, intervienen y formatos que deben ser utilizados en el desarrollo de cada proceso que con lleva, así como precisando las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.

SEGUIMIENTO AL CLIENTE:

Recepción maneja varias entradas como lo es ventas mostrador, ventas sociales (Facebook y WhatsApp), call center y es la encargada de recibir a los clientes personalmente. El seguimiento a cliente, se encarga de no dejar a un lado a cada uno de ellos, si no de mantenerlos siempre en sintonía de los servicios que la empresa ofrece y es necesario de darles un enfoque a sus necesidades para que sean atendidas en tiempo y forma para evitar pérdidas de interés y mantenerlos en conexión armónica con nosotros como empresa.

¿Qué hacemos después de que ya tenemos un cliente?

Cuando se tiene al cliente se identifica en qué posición se quedó si fue un servicio concretado, una cotización o un servicio reagendar, el objetivo principal del seguimiento al cliente es ofrecerle un servicio de primera calidad, mantener la relación con el cliente para no solo ofrecerle el servicio también generarle experiencias y que queden satisfechos con la empresa y el servicio prestado.

Para la generación del seguimiento al cliente se destacan varios pasos y procesos que el personal debe seguir para el cumplimiento de una atención adecuada.

VENTAS MOSTRADOR

El seguimiento a cliente es importante que se haga en su proceso adecuado ya que, gracias a este, adquiriremos nuestra imagen con una excelente atención al cliente y ellos quedarán satisfechos por el trato haciendo que el mismo cliente se mantenga en contacto con los diferentes servicios que ofrecemos.

1. Servicio Concretado (mantenimiento)

1.1. Cuando se concretado el servicio si se trata de un mantenimiento se le programa un próximo mantenimiento en la agenda digital dentro de 1 año partiendo desde el día en que se realizó el servicio.

1.2. Un día antes del día de la fecha agendada para el mantenimiento, se hace una llamada al cliente para explicarle que hace 1 año se le hizo un servicio y se le tiene agendado un mantenimiento, se le pregunta si quiere que se le dé seguimiento, argumentando que se tiene programado para el día siguiente, mencionando el costo de este y las consecuencias que puede tener por no realizarlo, se le pregunta si se puede realizar y sino, llegar a una fecha para la realización de dicho mantenimiento.

1.3. Si en el momento no requiere el servicio se re-agendará en ***"Automatizac Agenda Digital de servicios"***, como un servicio pendiente para dentro de un mes.

1.4. Al momento de que se va y se realiza el servicio se tiene que tomar fotos de cómo se encuentra las condiciones, esto para que se guarde el respaldo de fotos, mismas que estarán en el sistema y mediante los medios de comunicación que se encuentren definidos al momento.

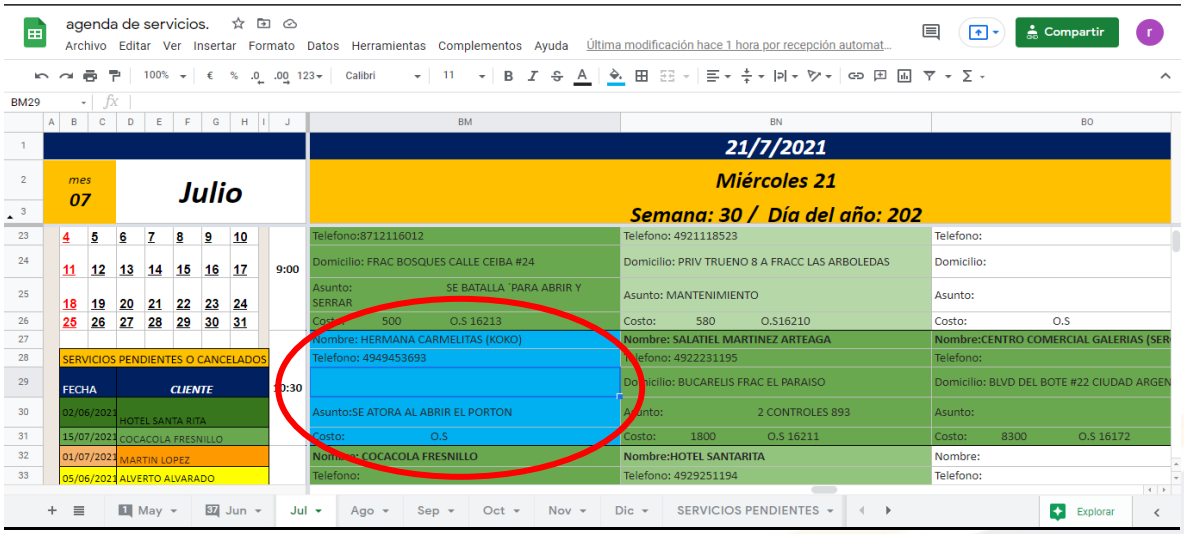
2. Servicio Pendiente o Cancelado.

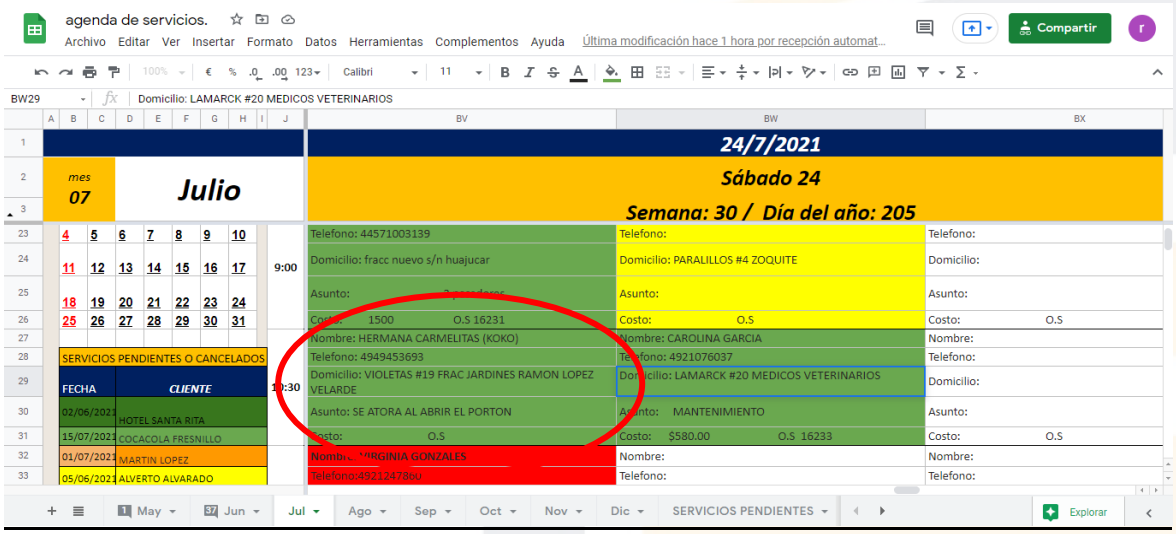
2.1. Pendientes

2.1.1. Ventas mostrador llama al cliente para informarle que el técnico pasará a su domicilio para realizar el servicio agendado.

2.1.2. Si el cliente no puede recibir el servicio, se le puede programar para más tarde..

2.1.3. Si no puede recibir en ese día, se re-agendará una nueva fecha de 2 a 3 días. <u>Se le notifica que la nueva fecha es re-agendada dos días después porque así está estandarizado.</u>

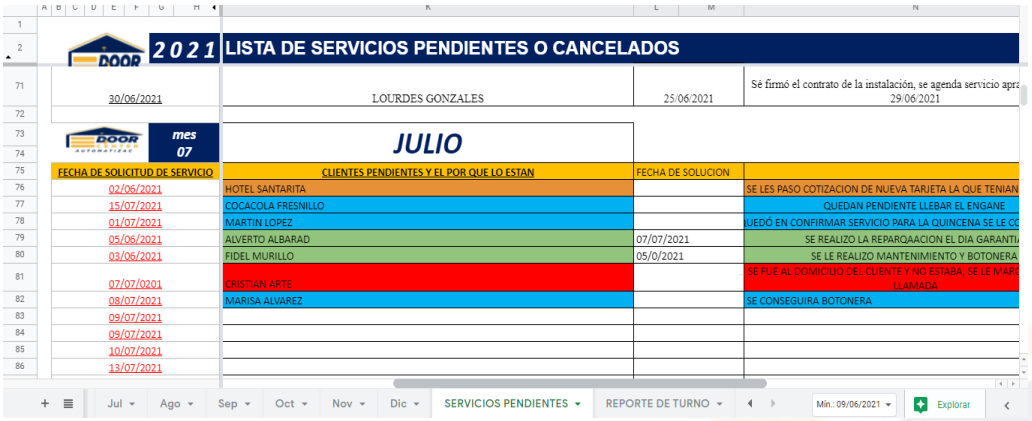




2.2. Cancelados

2.2.1. Si el cliente cancela el servicio se agenda una llamada 6 meses después dependiendo del motivo de su cancelación. (***Motivos.*** Se realizó el servicio por otra empresa, cuando no cuenta con el presupuesto necesario para el servicio o el cliente ya no lo requiere.) **Nota:** Si el cliente ya no requiere el servicio no se le agenda la llamada.

2.2.2. Se hace un reporte los viernes por la tarde de seguimiento a cliente, donde se registran la fecha de las llamadas y la resolución de los clientes, no se debe tener por semana ningún servicio sin concretar al menos que sea por un equipo en reparación o una pieza que hay que conseguir.



2021	LISTA DE SERVICIOS PENDIENTES O CANCELADOS		
30/06/2021	LOURDES GONZALES	25/06/2021	Se firmó el contrato de la instalación, se agenda servicio apra 29/06/2021
mes 07	JULIO		
FECHA DE SOLICITUD DE SERVICIO	CLIENTES PENDIENTES Y EL POR QUE LO ESTAN	FECHA DE SOLUCION	
02/06/2021	HOTEL SANTARITA		SE LES PASO COTIZACION DE NUEVA TARJETA LA QUE TENIAN
15/07/2021	COCACOLA FRESNILLO		QUEDAN PENDIENTE LLEBAR EL ENGANE
01/07/2021	MARTIN LOPEZ		UEDÓ EN CONFIRMAR SERVICIO PARA LA QUINCENA SE LE CC
05/06/2021	ALVERTO ALBARAD	07/07/2021	SE REALIZO LA REPARQAACION EL DIA GARANTI
03/06/2021	FIDEL MURILLO	05/0/2021	SE LE REALIZO MANTENIMIENTO Y BOTONERA
07/07/0201	CRISTIAN ARTE		SE FUE AL DOMICILIO DEL CLIENTE Y NO ESTABA, SE LE MARC LLAMADA
08/07/2021	MARISA ALVAREZ		SE CONSEGUIRA BOTONERA
09/07/2021			
09/07/2021			
10/07/2021			
13/07/2021			

Ilustración 3 ejemplo de reporte semanal de llamadas y resoluciones

3. Seguimiento de una Cotización en Ventas Mostrador.

VENTAS SOCIALES Y CALL CENTER

3.1 Cuando ya se recibió el mensaje se identifica si es una cotización. (consultar ***"Automatizac Manual de procedimientos venta mostrador v.0.0.1"***).

Se registran los datos del cliente en bitácora de cotizaciones y en **"Automatizac Agenda Digital de Cotizaciones"**. si la venta no se realizó se siguen los siguientes pasos:

- Se programa una **primera llamada a la semana** consecuente que no se realizó la venta.

  Nota: Se menciona lo siguiente: Buen día / tarde nos comunicamos de Automatizac DOOR CENTER retomando su cotización y saber si se tiene aún interés en la propuesta que se le mencionó anteriormente.
- Si en el momento de la llamada no se ha realizado la venta, se le comenta que se le realizará una **segunda llamada más en un mes** para darle seguimiento a su cotización.

  Nota: En esta última llamada se le comenta al cliente que se queda a la orden con la cotización que solicitó.

- Después de estas dos llamadas se agregan los datos del cliente al catálogo de **"Automatizac Clientes Morosos v.0.0.1"**

En caso de que el cliente acepte la cotización en una de estas llamadas se pasa la información al agente de ventas, consultar **"Automatizac Manual de procedimientos de agente ventas v.0.0.1"**

Si por el turno de la mañana no se ha terminado la conversación de algún servicio o cotización, el operador del turno vespertino tendrá que darle seguimiento hasta concretar la venta, **"Automatizac Manual de procedimientos de seguimiento al prospecto v.0.0.1"**

Si la venta no es concretada se envía un mensaje recordando que tiene una venta pendiente y que si requiere seguir con el proceso de venta.

NOTA: el mensaje predeterminado que se tiene es para la entrada de cualquier red social donde se tenga la entrada de un cliente.

Se le atiende sus dudas y se debe estar al pendiente de contestar en tiempo y forma sin errores ortográficos y cuidando su trato al cliente.

Posteriormente se van a realizar los procesos que tradicionalmente se manejan para una cotización, solo que en esta ocasión en la agenda virtual de cotizaciones se hace hincapié a la red social de donde entró esa cotización.

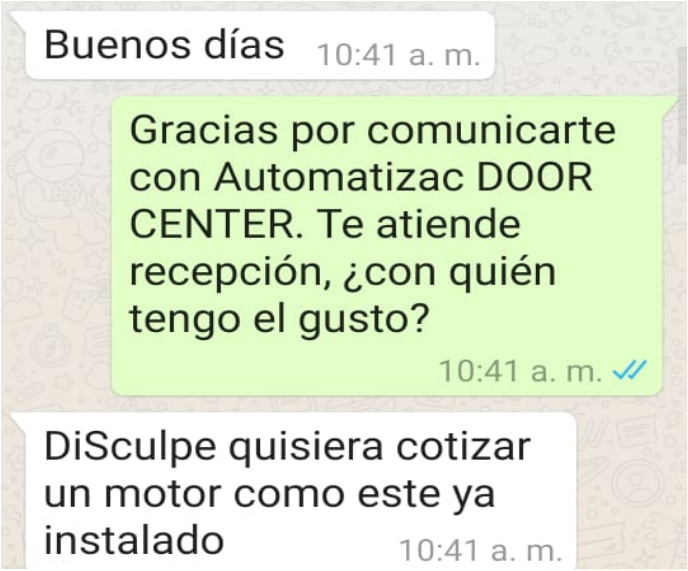


Ilustración 4 mensaje predeterminado en redes sociales.

4. Seguimiento a Cotizaciones por El Agente de Ventas

Cuando los clientes son por medio del agente de ventas se realiza lo siguiente:

Se registran los datos del cliente en bitácora de cotizaciones y en **"Automatizac Agenda Digital de Cotizaciones"**. si la venta no se realizó se siguen los siguientes pasos:

- Se programa una **primera llamada a la semana** consecuente que no se realizó la venta.

Nota: Se menciona lo siguiente: Buen día / tarde nos comunicamos de Automatizac DOOR CENTER retomando su cotización y saber si se tiene aún interés en la propuesta que se le mencionó anteriormente.

- Si en el momento de la llamada no se ha realizado la venta, se le comenta que se le realizará una **segunda llamada más en un mes** para darle seguimiento a su cotización.

  Nota: En esta última llamada se le comenta al cliente que se queda a la orden con la cotización que solicitó.

- Después de estas dos llamadas se agregan los datos del cliente al catálogo de **"Automatizac Clientes Morosos v.0.0.1"**

NOTA: <u>El agente de ventas tiene que realizar un reporte de seguimiento al cliente por semana, y añadir evidencias.</u>