

ESTRATEGIA DPI 2013

CONCESIONARIO

JORGE CORTES & CIA

CÓDIGO



215-1

CIUDAD

BOGOTA D.C.


FECHA

23/04/2013

No. Proceso	Nombre	Item	DESCRIPCIÓN	dms	Procedimiento escrito	CRITERIO DE EVALUACIÓN	Criterio puntos	Máximo	Escala evaluación	
7	ENTREGA INTERACTIVA DEL VEHÍCULO NUEVO AL CLIENTE	1	Entrega de Vehículo nuevo		P01	En la entrega del vehículo se evidencia el uso de los formatos vigentes del Manual de Entrega perfecta (PM-02, PM-03, PM-04) y la hoja de diagnóstico computarizado Mazda	1 Punto *	1	1	
						Es de conocimiento de la Gerencia Comercial el mas reciente resultado de la medición MSI-CE. Se difunde al personal y se genera un plan de mejoramiento (evidenciarlo)	1 Punto *	1	1	
		2	Tour de servicio				En la entrega del vehículo nuevo, se da al cliente un "Tour de Servicio" y queda registrado en el Acta de entrega en el 100% de los casos (revisar 5 actas aleatorias)	2 Puntos	2	2
							Se realiza el Tour de servicio (evidenciar) pero no se registra en los documentos en el 100% de los casos.	1 Punto *		
		3	Organigrama posventa				Se tiene un organigrama Estándar (MAPVGP Pag 55), con fotos y títulos del personal ubicado en zona visible a los clientes	2 Puntos	2	2
							Se tiene el organigrama mas no cumple con el estándar ni lo exigido en el punto anterior	1 Punto *		
		4	Folleto Posventa				Se usa el Folleto Posventa estándar MA08-AI-014 actualizado y se registra en el acta de entrega (PM-04) su difusión al cliente nuevo. (revisar 5 actas aleatorias)	2 Puntos	2	2
							Se usa el Folleto Posventa estándar MA08-AI-014 actualizado , pero no se registra en el acta de entrega (PM-04) en el 100% de los casos.	1 Punto *		
		5	Recordatorio próxima revisión			P01	Se usa el Recordatorio Estándar Próxima revisión MA08-AI-015 actualizado y se registra en el acta de entrega (PM-04) su difusión al cliente nuevo. (evidenciar 5 actas)	2 Puntos	2	2
							Se usa el Recordatorio Estándar Próxima Revisión MA08-AI-015 actualizado , pero no se registra en el acta de entrega (PM-04) en el 100% de los casos.	1 Punto *		
* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto							10	10		
2	MANEJO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE	6	Software de Administración (DMS)			El concesionario gestiona la información de todos los clientes directamente en un Software robusto de Administración (DMS)	2 Puntos	2	2	
						El concesionario gestiona la información de clientes en un Software de Administración (DMS); sin embargo se llevan registros manuales que luego se transcriben al sistema o se usa software de oficina.	1 Punto *			
		7	Responsable bases de datos (BD)				Un funcionario o área del concesionario son responsables de la permanente actualización de la base de datos de clientes desde su creación en el momento de la venta. y posteriormente del seguimiento minucioso a cada visita al taller de servicio durante el ciclo de vida hasta lograr el objetivo de la recompra de un vehículo nuevo.	1 Punto *	1	1
							Un funcionario o área del concesionario son responsables de la actualización de la base de datos de clientes desde su creación en el momento de la venta, aunque actualización y el seguimiento a las visitas de clientes al taller es esporádica u ocasional.	1 Punto *		
		8	Actualización Bases de Datos			P02	El personal encargado del manejo de información de clientes tiene autorización y entrenamiento para realizar cambios (adicional / suprimir / modificar) ante cada visita o contacto con el cliente (por visita presencial, por contacto telefonico, correo electronico, mensaje de texto, pagina web, archivo enviado por CCA, etc).	1 Punto *	1	1
							La manipulación de bases de datos es sistemática y no manual. El cargue de bases de datos a CCA se hace por archivo plano para suprimir errores de digitación. (evidenciar con historico en el departamento de CRM de la CCA)	1 Punto *		
		9	Proceso para clientes nuevos en Taller que compraron en otro concesionario			P02	Existe un procedimiento escrito para recopilar y registrar información de la primera visita de clientes que compraron su vehículo en otro concesionario. Esta información se registra en el software de administración tipo DMS	1 Punto *	1	1
							Se gestiona proactivamente esta información para dirigir estrategias de fidelización (evidenciar minimo una estrategia) a estos clientes que vienen por primera vez a su taller de manera de asegurar posteriores visitas	1 Punto *		
		10	Listas de Seguimiento				El software de administración tipo DMS está en capacidad de generar listas para seguimiento de clientes como (ejemplo) aquellos que cumplieron mas de 6 meses sin visitar el taller del concesionario, o aquellos que quedaron con recomendaciones pendientes.	1 Punto *	1	1
							Se evidencia la extracción de listados de clientes a contactar por: 1) mantenimiento programado, 2) recomendaciones de servicio, 3) vencimientos SOAT, 4) Campañas de servicio, 5) Revisión Tecnico Mecánica, etc. (evidenciar con las listas en curso de ejecución ultimas 2 a 3 semanas)	1 Punto *		
* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto							10	10		




3	CONTACTO PROACTIVO CON CLIENTES	11	Contacto Proactivo		P03	Existe el procedimiento formal de Contacto Proactivo. Se dispone de un guión estandarizado Mazda y un procedimiento (con recurso humano suficiente y competente) escrito para esta labor.	1 Punto *	1	1	
						Se evidencian reuniones periódicas o acciones tomadas derivadas del análisis y gestión de las bases de datos y sus resultados que aplican para contacto proactivo (Ejemplos: Estrategias de recompra de vehículo, ofrecimiento de estrategias comerciales PosVenta como Mazda Packs, efectividad de los recordatorios de servicio)	1 Punto *	1	1	
		12	Listas de Contacto Proactivo - Objetivos			Se establecen objetivos de citas para ser agendadas. El proceso se mide con indicadores: volumen contactado, volumen no contactado, razones de no contacto, generación de Citas por llamada <i>Saliente</i> , cumplimiento de citas, ingresos económicos debidos al contacto proactivo.	1 Punto *	1	1	
						El Software de administración permite extraer listas de vehículos por periodos de tiempo o por kilometraje que requieren antes de 15 días de su mantenimiento programado.	1 Punto *	1	1	
		13	Obtención de citas por Proactivo (mantenimiento programado)			Se envían recordatorios de servicio (clientes que ya deben requerir su mantenimiento programado) por email, correo directo o SMS (short message system) de forma anticipada y se evidencia luego en los registros, la obtención de citas por Contacto proactivo.	1 Punto *	1	1	
						El concesionario conoce perfectamente (evidenciar) el volumen de clientes que respondieron positivamente al recordatorio de servicio realizado por contacto proactivo	1 Punto *	1	1	
		14	Seguimiento a programas Especiales de Servicio (Campañas)		P04	El concesionario ha definido un procedimiento de contacto y atención prioritaria de vehículos incluidos en Programas Especiales de Servicio (RECALL) y el software permite generar las listas para que mediante llamada telefónica se logren obtener las citas .	2 Puntos	2	2	
						El concesionario mide con indicadores el proceso de contacto y atención de vehículos incluidos en Programas Especiales de Servicio (RECALL). Los indicadores reflejan una gestión apropiada en vía de alcanzar el cubrimiento al 100%. Revisar registros históricos.	1 Punto *			
		15	Indicadores del Contacto Proactivo			El Software de Administración monitorea el proceso desde el contacto con el cliente hasta su visita al taller de servicio. Permite al funcionario encargado hacer seguimiento a los indicadores del proceso y al cumplimiento de objetivos establecidos de una forma visual.	2 Puntos	2	2	
						El Software de Administración monitorea el proceso desde el contacto con el cliente hasta su visita al taller de servicio. No hay seguimiento a indicadores ni a cumplimiento de objetivos.	1 Punto *			
		* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto							10	10

4	AGENDAMIENTO Y GESTIÓN DE CITAS PREVIAS DE LOS CLIENTES	16	Gestión de citas		P05	El software de Administración permite gestionar el registro y control de citas por llamada entrante o llamada saliente. Se dispone de un guión y un procedimiento escrito para esta labor.	1 Punto *	1	1	
						El indicador de agendamiento de citas versus entradas a taller tiene tendencia creciente en los últimos 3 meses.	1 Punto *	1	1	
		17	Funcionario de Apoyo		P05	Un procedimiento escrito define el personal que apoya la recepción telefónica en caso de que el encargado de agendamiento de citas se encuentre no disponible u ocupado.	2 Puntos	2	2	
						Existe apoyo en la recepción telefónica para el agendamiento de citas. Sin embargo no se encuentra documentado en un procedimiento escrito.	1 Punto *			
		18	Información de Costos y Servicios			El software de Administración esta en capacidad de ofrecer al encargado de agendamiento de citas, información referente a los costos del servicio y disponibilidad de repuestos.	2 Puntos	2	2	
						El software de gestión del concesionario administra el módulo de gestión y control de citas; sin embargo no hay acceso a información de costos del servicio / disponibilidad de repuestos.	1 Punto *			
		19	Reconfirmación de citas		P05	Las citas agendadas se reafirman el día anterior para asegurar la visita del cliente al taller de servicio. Se deja un registro de este contacto. Evidenciar. Esta documentado en un procedimiento.	1 Punto *	1	1	
						El concesionario ha desarrollado material o elementos promocionales para promover el uso de la cita previa con los clientes. Dispone del número directo o agendamiento por web. Lo relaciona en la factura oficial y en los recordatorios de mantenimiento (porta palanca luces)	1 Punto *	1	1	
		20	Preparación de documentos			El software de Administración permite registrar la información completa en la Orden de Trabajo para los clientes con cita previa agendada, antes de su llegada.	1 Punto *	1	1	
						El proceso de cita previa se mide con indicadores visibles: cita previa agendada versus entradas a taller; cita previa cumplida versus cita previa agendada.	1 Punto *	1	1	
		* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto							10	10

5	SALUDO DE BIENVENIDA Y CORTESÍA	21	Pantalla de Bienvenida		El software de Administración permite la visualización ONLINE de la información del cliente / vehículo con cita agendada en una pantalla LCD ubicada en la recepción del taller.	2 Puntos	2	2	
					Se visualiza la información del cliente / vehículo en una pantalla LCD no vinculada al software de administración	1 Punto *			
		22	Saludo de Bienvenida		P06	Un procedimiento escrito asegura la ejecución sistemática de la practica del saludo de bienvenida por parte del personal de servicio. (Manual DPI MAPVGP-02 pag 39). Se evidencia capacitación semestral al personal responsable.	1 Punto *	1	1
					El concesionario supera la media país en el resultado MSI-TR de la pregunta #3: califique la atención y amabilidad del Asesor de Servicio. (Referirse a medición del último trimestre móvil: Diciembre 2012, Enero y Febrero 2013).	1 Punto *			
		23	Anfitrión / Suplente		P06	El concesionario ha designado a un funcionario como anfitrión o suplente asignado a la atención de clientes en horas de alta congestión cuando los asesores de servicio están ocupados. Lo anterior está documentado en un procedimiento escrito.	1 Punto *	1	1
					El concesionario supera la media país en el resultado MSI-TR de la pregunta #4: Califique la rapidez para recibirle su vehículo en la recepción del taller. (Referirse a medición del último trimestre móvil: Diciembre 2012, Enero y Febrero 2013).	1 Punto *			
		24	Atención llamadas telefónicas		P06	El personal del concesionario está instruido para atender las llamadas telefónicas de forma oportuna siguiendo el lineamiento del tema DPI "Saludos que capturan la Confianza del cliente de manera inmediata". Manual DPI MAPVGP-02 Pag 161. Se evidencia registro de entrenamiento semestral (mínimo 2 entrenamientos último año)	2 Puntos	2	2
						El personal del concesionario está instruido para atender las llamadas telefónicas de forma oportuna siguiendo el lineamiento del tema DPI "Saludos que capturan la Confianza del cliente de manera inmediata". Manual DPI MAPVGP-02 Pag 161. No se evidencia registro de entrenamiento semestral	1 Punto *		
		25	Material de protección		P06	El material corporativo de protección de vehículos se encuentra disponible en el área de recepción y es instalado en el vehículo como un paso preliminar a la recepción en presencia del cliente. Esta actividad está documentada en un procedimiento. Evidenciar con varios vehículos en proceso.	2 Punto *	2	2
						El material de protección de vehículos se encuentra disponible en el área de recepción y es instalado en el vehículo como un paso preliminar a la recepción en presencia del cliente. No se documenta en un procedimiento.	1 Punto *		





* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto


10 10





6	RECEPCIÓN Y COTIZACIÓN OPORTUNA Y CONFIABLE	26	Preparación de la Orden de Trabajo		El sistema de Administración permite la preparación anticipada de las Ordenes de Trabajo. Se preparan con anticipación los historiales de servicio, recomendaciones no autorizadas, formatos (Control Calidad / Guía de mnto. Programado), información de campañas de servicio (Recalls), para responder de forma inmediata ante el arribo del cliente.	2 Puntos	2	2	
					Las Ordenes de Trabajo son preparadas y registradas en el sistema, pero no se dispone de una consulta en línea de los historiales de los vehículos o la información de campañas de servicio. (Recalls)	1 Punto *			
		27	Confirmación del servicio - Inquietudes de clientes		P07	El asesor de servicio realiza una inspección conjunta del vehículo con el cliente y confirma sus requerimientos a través de una buena entrevista en la que captura todas las inquietudes y necesidades. (Qué / Cómo / Cuando / Dónde). Se registra esta información en un campo de la Orden de Trabajo. Lo anterior está documentado en el procedimiento de recepción del vehículo.	2 Puntos	2	2
						Se cumple con la actividad del punto anterior; sin embargo no está documentado en el procedimiento respectivo.	1 Punto *		
		28	Herramientas de apoyo en la recepción			Se disponen y utilizan catálogos y material de apoyo (diagnostico computarizado Mazda) para la explicación de operaciones e ítems de mantenimiento. Están a la vista del cliente y poseen información actualizada.	2 Puntos	2	2
						Existen estas herramientas de apoyo pero no se utilizan con rigor.	1 Punto *		
		29	Apoyo técnico en diagnóstico			Cuando el asesor de servicio lo requiere, es apoyado por personal competente (tecnico maestro, jefe de taller, jefe colisión, personal de repuestos), en casos de diagnósticos o cotizaciones específicas. Esta actividad se evidencia en el manual de funciones de los cargos mencionados. (Revisar manuales de funciones)	2 Puntos	2	2
						Esta actividad de soporte en la recepción se realiza pero no se evidencia en los manuales de funciones.	1 Punto *		
		30	Información de disponibilidad y costos			El software de Administración esta en capacidad de ofrecer al Asesor de Servicio, información referente a los costos del servicio (revisiones programadas, trabajos de mantenimiento y packs definidos), disponibilidad de repuestos, tiempos de reparación y entrega.	1 Punto *	1	1
						El concesionario supera la media país en el resultado MSI-TR de la pregunta #9: Que tan satisfecho quedó usted con: las explicaciones y asesorías brindadas durante todo el proceso por el asesor de servicio?. (Referirse a medición del último trimestre móvil: Diciembre 2012, Enero y Febrero 2013).	1 Punto *		

* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos

10 10




7	RECOMENDACIÓN DE SERVICIOS	31	Recomendaciones de Servicio en la Recepción		P08	El Asesor de Servicio efectúa una inspección alrededor del vehículo con el fin de realizar recomendaciones de servicio diferentes a las solicitadas por el cliente y evidenciar necesidades latentes. Estas quedan registradas en el Software de Administración y en los documentos (orden de trabajo o formato recepción interactiva). Esta actividad está documentada en un procedimiento escrito.	1 Punto *	1	1
						El concesionario supera la media país en el resultado MSI-TR de la pregunta #5: El Asesor de Servicio le ofreció otros servicios o repuestos?. (Referirse a medición del último trimestre móvil: Diciembre 2012, Enero y Febrero 2013).	1 Punto *	1	1
		32	Recomendaciones hechas por los técnicos		P08	Los técnicos están instruidos para que además de las reparaciones o mantenimientos, hagan recomendaciones de servicio y las registren en las ordenes de trabajo. (Recomendable directamente en el sistema de administración). Lo anterior se documenta en un procedimiento. Esta actividad se realiza por parte de los técnicos sin embargo no está documentado en un procedimiento.	2 Puntos 1 Punto *	2	2
		33	Recomendaciones de 2 a 6 meses			El Asesor de Servicio identifica y registra recomendaciones de servicio para ser realizadas dentro de los 2 - 6 meses siguientes de la visita del cliente. Estas se informan de inmediato al cliente. Evidenciar en los documentos que se entregan al cliente. Se identifican necesidades latentes para periodos de 2 - 6 meses, pero no se evidencian en los documentos. El proceso no es sistemático.	2 Puntos 1 Punto *	2	2
		34	Registro recomendaciones en DMS			Las recomendaciones latentes para periodos de 2 - 6 meses son registradas en el Sistema de Administración. Se generan listas de seguimiento a estos eventos y se evidencia su gestión por parte del encargado de contacto proactivo. Se evidencia el seguimiento a estas recomendaciones de servicio pero no se hace directamente en el Software de Administración.	2 Puntos 1 Punto *	2	2
35	Estrategias comerciales Posventa			El concesionario participa en las campañas comerciales de Posventa y además realiza actividades propias para su promoción. En la estrategia Mazda packs se cumple con los siguientes items: cumplimiento del descuento sugerido al cliente, el descuento no afecta las condiciones del personal, se sondea la efectividad de medios en el seguimiento al cliente. El concesionario participa en campañas comerciales Mazda pack pero no realiza actividades propias de promoción o no cumple con los requisitos del punto anterior	2 Punto * 1 Punto *	2	2		
* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto								10	10

8	CUIDADO DEL CLIENTE	36	Sala de Clientes			Se dispone de una sala apropiada que cumple con los requerimientos corporativos y confortable para clientes, donde pueden permanecer con total comodidad por lo menos dos horas. Cuenta con la dotación adecuada para hacer confortable la estadia de cliente. (Internet, TV LCD, publicaciones, A/A, bebidas). El concesionario supera la media país en el resultado MSI-TR de la pregunta #1: Que tan satisfecho quedó ud. Con las instalaciones donde fue atendido. (Referirse a medición del último trimestre móvil: Diciembre 2012, Enero y Febrero 2013).	1 Punto * 1 Punto *	1	1
		37	Cuidado del cliente en zonas de espera			Se ha designado a un funcionario responsable (Asesor de Servicio) del cuidado del cliente en salas de espera. Se hacen visitas a las salas de clientes cada 15 - 20 minutos para estar a la expectativa del cliente. Se evidencia entrenamiento semestral al personal. Esta documentado en el manual de funciones. Se cuenta con el funcionario encargado; sin embargo no se evidencia su entrenamiento semestral.	2 Puntos 1 Punto *	2	2
		38	Seguimiento al cliente en Sala			Existe una herramienta vinculada al Software de Administración que permite conocer la información de los clientes que esperan en sala. (tiempo de espera / motivo de la visita). Esta información es monitoreada por el Asesor de Servicio para mantener comunicación efectiva con el cliente. Existe una herramienta vinculada al Software de Administración que permite conocer la información de los clientes que esperan en sala. (tiempo de espera / motivo de la visita). Sin embargo no se toma ninguna acción con esta información.	2 Puntos 1 Punto *	2	2
		39	Saludo de gerentes y Funcionarios			Los Gerentes del concesionario frecuentan las salas de clientes, les agradecen su visita y atienden sus inquietudes. Se evidencia en manual de Funciones. No es una practica frecuente que los Gerentes acudan a la sala de clientes aunque este contemplado en el manual de funciones.	2 Puntos 1 Punto *	2	2
		40	Información al cliente en sala		P09	El asesor de Servicio le informa al cliente que está en sala, como mínimo dos veces el avance de trabajo o estado de su vehículo. Lo anterior se documenta en un procedimiento y se evidencia preguntandole a 2 clientes mínimo La información al cliente en sala es puntual y no sistemática, a criterio del asesor de servicio.	2 Puntos 1 Punto *	2	2
		* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto							

9	RESERVA DE REPUESTOS	41	Menu de precios		Existe "Menú de Precios sistematizado" vinculado al Software de administración, visible a los clientes que visitan el taller de servicio. Se visualiza información discriminada Mano de Obra y repuestos. Tambien se visualiza el Menu de Mazda Packs	2 Puntos	2	2
					Existe "Menú de Precios sistematizado" vinculado al Software de administración, pero no se visualiza a los clientes que visitan el taller de servicio.	1 Punto *		
		42	Reservas de repuestos en línea		El software de administración dispone de un sistema en línea que permite reservas automáticas de pedidos de repuestos desde el momento del agendamiento de citas. El personal de repuestos dispone de esta información y recopila los repuestos requeridos previo a la ejecución de los trabajos de servicio.	2 Puntos	2	2
					El software de administración no permite la reserva automática desde el momento de agendamiento de la cita. Sin embargo la actividad de reserva de repuestos se hace con otros medios mas de tipo manual.	1 Punto *		
		43	Seguimiento a partes pendientes		El software de Administración permite hacer seguimiento a las ordenes de trabajo que tienen partes pendientes. Se monitorea permanentemente los repuestos pendientes desde su pedido a fabrica hasta la disponibilidad de inventario.	2 Puntos	2	2
El software de administración no permite monitorear este proceso. Se utilizan otras herramientas.	1 Punto *							
44	Alertas de repuestos		El Software de Administración genera alertas a un funcionario del área de repuestos y al asesor de servicio ante la disponibilidad y cargue al inventario de una parte pendiente asociada a una orden de trabajo para que el cliente sea contactado y se agende una cita.	2 Puntos	2	2		
			El software de administración no genera alertas para seguimiento de partes pendientes. El seguimiento se hace de forma manual a criterio del Asesor Repuestos o Servicio.	1 Punto *				
45	Vitrina de Accesorios		Hay una vitrina estándar Mazda para exhibición de materiales consumibles y accesorios, y está en excelente estado. Los repuestos exhibidos estan correctamente identificados.	2 Puntos	2	2		
			Existe vitrina de accesorios; sin embargo la vitrina está deteriorada, las partes no estan correctamente exhibidas o no se encuentran bien identificadas.	1 Punto *				



* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto



10 10





10	PLANEACIÓN DEL TRABAJO Y PROGRAMACIÓN DEL TALLER	46	Sistema de Planeación del taller		Existe una herramienta vinculada al Software de Administración u otro medio físico (tablero de control), que permite realizar la planeación de trabajo. En medio físico deben utilizarse medios visuales para almacenar las Ordenes de Trabajo según el tipo de ingreso al taller. (normal, garantía, recurrente, S.I.). La herramienta de planeación de taller debe permitir visualizar la carga de trabajo diaria, trabajos pendientes, vehículos inmovilizados, etc.	2 Puntos	2	2
					Existe la herramienta de planeación del taller (Vinculada al software o en medio físico), pero no está actualizada sistemáticamente. No refleja la carga de trabajo diaria del taller de servicio.	1 Punto *		
		47	Identificación de problemas e informes técnicos de reparación	P10	En reparaciones que requieren diagnósticos se evidencia en los documentos el informe detallado realizado por el técnico con el análisis de causas de falla y las soluciones propuestas, así como las pruebas necesarias para llevar a cabo la reparación exitosa. (diagramas causa - efecto). Cuenta con la asesoría de otros cargos de mayor competencia (jefe de taller / gerente Posventa). Lo anterior se documenta en un procedimiento.	2 Puntos	2	2
					Se realiza el informe detallado por parte del técnico. Sin embargo no se tiene documentado el procedimiento.	1 Punto *		
		48	Uso de temparios		El software de administración asigna los temparios a todas las operaciones establecidas y estos quedan registrados en la orden de trabajo para el conocimiento del técnico y la asignación de objetivos. Los técnicos registran en el software de administración el inicio y finalización de las todas las operaciones realizadas.	2 Puntos	2	2
El software de administración no asigna los temparios a todas las operaciones. Sin embargo los temparios se registran en la orden de trabajo para conocimiento de los técnicos.	1 Punto *							
49	Nivel de conocimientos de los técnicos		Los técnicos han recibido entrenamiento sobre conocimiento de producto. Validar este ítem con respecto al resultado mas reciente del examen anual de conocimientos técnicos realizado por CCA a los técnicos de la red Mazda (previo al concurso nacional de tecnicos). 2 Puntos: resultado por encima de la media país	2 Puntos	2	2		
			Los técnicos han recibido entrenamiento sobre conocimiento de producto. Validar este ítem con respecto al resultado mas reciente del examen de conocimientos técnicos realizado por CCA a los técnicos de la red Mazda. 1 Punto: Resultado por debajo de la media y sobre 60%. Por debajo de 60% no asignar puntos.	1 Punto *				
50	Monitor cliente en sala		Existe un "Monitor de Información del Servicio" vinculado al Software de Administración que le permite al cliente que está en sala visualizar el avance del trabajo de su vehículo?	2 Puntos	2	2		
			Existe un Monitor de Información de servicio pero no se visualiza a los clientes en sala.	1 Punto *				

* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto

10 10



11	TRABAJOS DE REPARACIÓN	51	Instructivos trabajos de Servicio Inmediato		P11	En el concesionario, existen instructivos para realizar trabajos de mantenimiento programado y servicio rápido. Esta definido el personal técnico que ejecuta estos trabajos. Los técnicos asignados, reciben entrenamiento sobre la ejecución de estos trabajos de servicio rápido.	1 Punto *	1	1
						El concesionario supera la media país en el resultado MSI-TR de la pregunta #7: Rapidez para ejecutar los trabajos. (Referirse a medición del último trimestre móvil: Diciembre 2012, Enero y Febrero 2013).	1 Punto *	1	0
		52	Despliegue de información técnica al personal.		P12	La información técnica del fabricante (circulares, boletines), es convenientemente difundida a todo el personal de servicio dejando evidencia con registros de dicha difusión. Es almacenada de manera organizada que sea fácil y ágil de consultar. Todo lo anterior esta documentado en un procedimiento escrito.	2 Puntos	2	2
						Se evidencia una adecuada difusión y almacenamiento de la información pero no hay un procedimiento escrito que lo soporte.	1 Punto *		
		53	Apoyo entre colegas			Se evidencia el apoyo y colegaje entre técnicos para resolver casos de difícil diagnóstico? Validar con competencias de técnicos maestros o jefe de taller.	1 Punto *	1	1
						El concesionario supera la media país en el resultado MSI-TR de la pregunta #12: En relación a esta visita tuvo que regresar por alguna falla?. (Referirse a medición del último trimestre móvil: Diciembre 2012, Enero y Febrero 2013).	1 Punto *	1	0
		54	Informe final del técnico / Recurrencias & reprocesos taller			Los técnicos realizan una inspección final de los requerimientos del cliente, antes de la entrega del vehículo. Validan con su firma o registro en el Software de Administración la conformidad de los trabajos realizados. En trabajos de mantenimiento programado, se evidencia el diligenciamiento de la guía respectiva (citarla)	1 Punto *	1	1
						Se tiene implementada la medición de habilidades por técnico (recurrencias), y de reprocesos internos para identificar fallas en las reparaciones efectuadas? Se evidencian estas mediciones y son consistentes con la información enviada mensualmente a CCA?	1 Punto *	1	1
		55	Control calidad de la Reparación			Existe un funcionario responsable de realizar la inspección final de todos los vehículos intervenidos diferente al técnico. Se diligencia el formato de control de calidad y registra / tabula su nivel de ejecución - control; de ser necesario efectúa y documenta pruebas de ruta y asegura la conformidad de los trabajos solicitados por el cliente. Validar en documentos.	1 Punto *	1	1
						El concesionario supera la media país en el resultado MSI-TR de la pregunta #6: Calidad de los trabajos realizados al vehículo. (Referirse a medición del último trimestre móvil: Diciembre 2012, Enero y Febrero 2013).	1 Punto *	1	0
* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto							10	7	

12	PREPARACIÓN Y ENTREGA DEL VEHÍCULO	56	Limpieza del vehículo		P13	Existe un procedimiento o instructivo para el lavado de los vehículos? Se diligencia una lista de verificación del lavado del vehículo? (manual DPI MAPVGP-02 Pag 144). Se mide el indicador de vehículos lavados contra vehículos entregados en el Software de Administración	1 Punto *	1	1
						El concesionario supera la media país en el resultado MSI-TR de la pregunta #11: Su vehículo estaba limpio al retirarlo? (Referirse a medición del último trimestre móvil: Diciembre 2012, Enero y Febrero 2013).	1 Punto *	1	1
		57	Proceso de Entrega		P14	El concesionario ha desarrollado un procedimiento de entrega. (Manual DPI MAPVGP-02 proceso 12). El software de administración permite la medición del indicador de cumplimiento de entrega.	1 Punto *	1	1
						El concesionario supera la media país en el resultado MSI-TR de la pregunta #8: Que tan satisfecho quedó usted con la rapidez en la entrega del vehículo cuando fue a recogerlo? (Referirse a medición del último trimestre móvil: Diciembre 2012, Enero y Febrero 2013).	1 Punto *	1	1
		58	Explicación de cargos generados		P15	Existe un procedimiento que asegura la explicación de los costos al cliente. Se utiliza el plastificado DIAGNOSTICO COMPUTARIZADO MAZDA para argumentar mejor al cliente las operaciones de mantenimiento. Se utiliza la factura para explicar al cliente que el trabajo está de acuerdo a lo estimado (costo, tiempo de entrega) y se confirma su aceptación.	2 Puntos	2	2
						El concesionario realiza la explicación de los costos al cliente. Sin embargo no se asegura el uso de las herramientas indicadas en el punto anterior. La explicación no se hace	1 Punto *		
		59	Recordatorio próxima revisión / Uso Folleto PV			El concesionario utiliza en todos los vehículos para entrega el recordatorio cambio de aceite motor (MA08-AI-015). Evidenciar en vehículos listos para entrega. También promueve la próxima visita de servicio utilizando el Folleto Posventa Mazda (MA08-AI-014)	1 Punto *	1	1
						El concesionario utiliza el material de apoyo " Hoja de Explicación de Servicios por Cortesía Mazda ", (Manual DPI MAPVGP-02 Pag. 163). para informar al cliente sobre otros servicios por cortesía suministrados al vehículo si aplican.	1 Punto *	1	1
		60	Despedida del Cliente		P14	El concesionario ha desarrollado un procedimiento de Despedida de Clientes (Manual DPI MAPVGP-02 Proceso 12).	2 Puntos	2	2
						Se tiene el procedimiento de despedida del cliente; sin embargo en la práctica esta actividad no se realiza de forma sistemática.	1 Punto *		
* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto							10	10	

61	Seguimiento Posterior a la Entrega		P16	Existe en el concesionario el procedimiento escrito para realizar el seguimiento posterior a la entrega. Manual DPI MAPVP-02 Proceso 13. El proceso lo hace una persona neutral al taller diferente del asesor de servicio y esta en capacidad de agendar citas en casos de clientes insatisfechos	1 Punto *	1	1
				El concesionario supera la media país en el resultado MSI-TR de la pregunta #13: Llamada de seguimiento luego del servicio. (Referirse a medición del último trimestre móvil: Diciembre 2012, Enero y Febrero 2013).	1 Punto *	1	1
62	Listas de Clientes a Contactar			El software de Administración permite la extracción de listas de los clientes que requieren ser contactados para el servicio. El proceso se hace directamente en el software de administración dentro de los plazos establecidos. Contactar al cliente al 4to día y hasta el 5to día de retirado el vehículo del taller	2 Puntos	2	2
				Aunque el proceso no se hace directamente en el software del concesionario, se hace eficientemente y se refleja en los resultados de contactabilidad.	1 Punto *		
63	Guión seguimiento Clientes			Existe un librito estándar corporativo (guión) para realizar llamadas de seguimiento.	1 Punto *	1	1
				El funcionario encargado de la llamada de seguimiento esta debidamente entrenado. Evidenciar registros de entrenamiento.	1 Punto *	1	1
64	Envío de Mail o correo físico			Para clientes no contactados telefónicamente, se envían mensajes de correo electrónico o correo directo indicando la razón del contacto e incluyendo números directos con el ánimo de conocer su percepción del servicio prestado y calidad de la reparación (manual DPI MAPVGP-02 Pag. 132). Se hace seguimiento a estos envíos.	2 Puntos	2	2
				Se envían email y correos directos pero no se hace seguimiento a esta actividad	1 Punto *		
65	Informe / indicadores del proceso			El concesionario lleva un informe diario de la contactabilidad de clientes de servicio reportado a la gerencia, y la información completa se consolida en un informe mensual en donde se mide el indicador de contactabilidad, causas de los no contactos, nivel de satisfacción y causas principales de insatisfacción.	1 Punto *	1	1
				Se evidencia la gestión sobre los resultados del informe anterior	1 Punto *	1	1




* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto

10 10

66	Medición MSI			Los resultados de mediciones de satisfacción de clientes MSI-TR son difundidos a todo el personal del área de servicio. Se debaten e implementan medidas para mejorar resultados estableciendo objetivos. (Verificar actas de reuniones). El concesionario elabora y envía oportunamente los planes de mejoramiento a CCA.	1 Punto *	1	1
				El resultado MSI-TR total del concesionario supera la media país de la medición final. Tomar como referencia el resultado disponible del último trimestre.	1 Punto *	1	1
67	Estrategias de competitividad			El concesionario ha desarrollado estrategias para mejorar la satisfacción del cliente y adaptarse a sus necesidades. (horarios extendidos, atención días festivos, servicio a domicilio, préstamo de vehículos). Se mide el impacto de estas medidas semestralmente.	2 Puntos	2	2
				Se han desarrollado estrategias de competitividad; sin embargo no se mide el impacto.	1 Punto *		
68	Encargado Quejas y reclamos		P17	Existe un procedimiento escrito para el manejo de Quejas y reclamos de Clientes, así como un funcionario encargado de su aplicación y responsable de coordinar las actividades de resolución de las mismas.	1 Punto *	1	1
				Se gestiona un informe mensual que consolida el manejo diario del proceso que incluye la siguiente información: # de casos que ingresan Vs. entradas a taller, causas principales de insatisfacción, días de solución y acciones correctivas y correctoras. Estandar referencia: maximo 1 queja a CCA / 120 entradas a taller	1 Punto *	1	1
69	Resolución de quejas - Autonomía - presupuesto			La Gerencia Posventa del concesionario posee autonomía y presupuesto para resolver quejas de clientes. Validar en documentos.	1 Punto *	1	1
				Las quejas y reclamos que ingresan tienen un seguimiento diario por parte del encargado. Se realizan reuniones internas y se generan actas que evidencian seguimiento a todos los casos y sus respectivas acciones tomadas.	1 Punto *	1	1
70	Medición de retención CR / Clientes no leales			El concesionario realiza una medición de la retención de sus clientes (vehículos vendidos por el concesionario en los últimos 7 años), con el ánimo de mantener la clientela constante (clientes leales) y aumentar el tráfico hacia el taller. Para talleres autorizados, medición de retención anual de su clientela en servicio.	1 Punto *	1	1
				El concesionario conoce la información de los clientes que han dejado de visitar el taller de servicio y realiza gestión para su reconquista. Evidenciar esta gestión.	1 Punto *	1	1




* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto

10 10

15	GESTIÓN DE LA PROMOCIÓN DE VENTAS	71	Medición Entradas pagas		El concesionario conoce el número mensual de entradas cargo cliente (mecánica & Colisión). Se establecen objetivos mensuales. Se difunde esta información al personal para ganar su compromiso con el cumplimiento de objetivos.	1 Punto *	1	1
					El concesionario envía a CCA durante los primeros 5 días de cada mes el informe que consolida las entradas al taller de servicio (mecánica / Colisión). Evidenciar que la fuente de obtención de datos es confiable	1 Punto *	1	1
		72	Política de referidos		El concesionario ha desarrollado una política de referidos donde se estimule a los clientes actuales por referenciar a nuevos clientes Mazda. Evidenciar la política encaminada a lograr este objetivo y su seguimiento. Se mide la efectividad de esta gestión	2 Puntos	2	2
					Existe la política de referidos pero no se evidencia su seguimiento o aplicación exitosa.	1 Punto *		
		73	Estrategias de fidelización / retención		El concesionario ha desarrollado estrategias de fidelización y retención de sus clientes: descuentos acumulados en paquetes de mantenimiento, cupones de fidelización, alianzas estratégicas con compañías aliadas, tarjetas de puntos, obsequios, etc.	1 Punto *	1	1
					El concesionario hace seguimiento a las cifras derivadas de las estrategias de fidelización. Estas muestran un comportamiento creciente.	1 Punto *	1	1
		74	Medición volumen de ventas / Tasas de recambio en items clave / Objetivos		El concesionario mensualmente, selecciona items clave de Repuestos & Accesorios para expandir sus ventas puntuales. Realiza medición histórica para establecer objetivos. Se hace seguimiento semanal al avance en el cumplimiento del objetivo.	1 Punto *	1	1
					El concesionario hace seguimiento a las cifras derivadas de la estrategia de expansión de ventas. Estas muestran un comportamiento creciente.	1 Punto *	1	1
		75	Incentivos para expansión de ventas		El concesionario ha desarrollado políticas y esquemas de incentivos y premios al personal por el alcance de las metas de expansión de ventas de Repuestos & Accesorios. Estos objetivos deben ser retos pero alcanzables para asegurar la motivación del personal.	1 Punto *	1	1
					Existen políticas de incentivos; sin embargo no se alcanzan los objetivos propuestos. No se evidencia un seguimiento y revisión permanente de los mismos.	1 Punto *	1	1

* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto

10 10

16	GESTIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD	76	Análisis de capacidad Instalada		El concesionario realiza análisis de su capacidad instalada (cantidad de puestos productivos que requiere para atender su volumen de entradas a taller, y cantidad de personal operativo disponible). Se toman acciones para ajustar la capacidad instalada en busca de mejora en la productividad.	1 Punto *	1	1
					El concesionario maneja una adecuada rotación de taller (mayor a 1.8 vehículos / puesto de trabajo / día). Estándar: 2 técnicos por cada 3 puestos de trabajo; cada técnico atiende 60 vehículos al mes.	1 Punto *	1	1
		77	Movilización de vehículos y repuestos		La movilización de los vehículos dentro del taller y hacia zonas de apoyo (lavado / alineación) no es función de los técnicos. Existe personal de apoyo a quien le es asignada esta función.	1 Punto *	1	1
					El trámite de pedidos internos de repuestos y el despacho de los mismos al puesto de trabajo es realizado por un funcionario diferente del técnico.	1 Punto *	1	1
		78	Instalaciones para atender servicio Rápido		El concesionario dispone en sus instalaciones de bahías de Servicio Inmediato plenamente identificadas para la atención de vehículos que aplican a este tipo de operaciones cuya duración no excede 1h 15 min.	1 Punto *	1	1
					Las bahías cuentan con infraestructura adecuada para prestar un servicio ágil (elevador / dosificador de aceites / herramientas neumáticas, etc).	1 Punto *	1	1
		79	Comunicación entre funcionarios		Los funcionarios del concesionario (asesores de servicio, técnicos, jefe de taller, control calidad, etc.), utilizan un medio de comunicación efectivo (telefonos inalámbricos, sistema de altoparlantes o celulares corporativos, mensajes emergentes) que facilita su comunicación.	1 Punto *	1	1
					Se dispone de los medios de comunicación pero no se evidencia la facilidad de comunicación entre funcionarios.	1 Punto *	1	1
		80	Mediciones de utilización del tiempo, productividad y eficiencia		El software de administración permite la medición en tiempo real de la duración de los trabajos de reparación, la cual es registrada directamente por los técnicos en el sistema.	1 Punto *	1	1
					El concesionario mide y gestiona directamente en el Software de Administración los siguientes indicadores: tasa de utilización del tiempo (horas trabajadas / horas laborales disponibles), índice de productividad (tiempo facturado / tiempo disponible de trabajo) y eficiencia del trabajo (tiempo realmente invertido / Tiempo según temparios SRT).	1 Punto *	1	1

* Si no se cumple con el criterio mínimo en todos los casos, asignar 0 puntos. Si requiere procedimiento escrito y no se evidencia, restar 1 punto

10 10

TOTAL PUNTOS OBTENIDOS

160 157

TOTAL PORCENTAJE OBTENIDO

100% 98,13%

GERENTE GENERAL

GERENTE POSVENTA / SERVICIO

INGENIERO GESTION POSVENTA CCA

ESTRATEGIA DPI 2013-1- 16 PROCESOS CLAVE

Concesionario	JORGE CORTES & CIA
Ciudad	BOGOTA D.C.
Código	215-1
Fecha	23/04/2013

NUMERO	PROCESO	PUNTAJE MAXIMO	PUNTAJE OBTENIDO
1	Entrega interactiva del vehículo nuevo al Cliente	10	10
2	Manejo y Gestión de la información del cliente	10	10
3	Contacto proactivo con clientes	10	10
4	Agendamiento y gestión de citas previas de los clientes	10	10
5	Saludo de bienvenida y cortesía.	10	10
6	Recepción y cotización oportuna y confiable	10	10
7	Recomendación de servicios	10	10
8	Cuidado del Cliente	10	10
9	Reserva de Repuestos	10	10
10	Planeación del Trabajo y Programación del Taller	10	10
11	Trabajos de Reparación	10	7
12	Preparación y Entrega del Vehículo.	10	10
13	Seguimiento Posterior a la Entrega	10	10
14	Satisfacción del Cliente y Manejo de Quejas y Reclamos	10	10
15	Gestión de la Promoción de Ventas	10	10
16	Gestión y Mejoramiento de la Productividad.	10	10

TOTAL PUNTOS OBTENIDOS	160	157
TOTAL PORCENTAJE OBTENIDO	100%	98,13%

Recomendaciones de auditoría, actividades de mejora - Procesos Débiles

No. Item Evaluado	Actividades de mejora y Resultados
48 / 80	El éxito de la medición en los indicadores de eficacia, utilización del tiempo, productividad, dependen del estricto registro de inicio y fin en cada una de las operaciones, por lo tanto, se recomienda trabajar en la cultura y disciplina de los técnicos, control calidad y asesores. Asi mismo, el cierre de la OT de reparación debe ser en tiempo real.
30 / 57	Los tiempos de reparación y entrega para dar al cliente se pueden mejorar siempre y cuando se apliquen tiempo de ciclo y se fichen correctamente todas las operaciones. (Punto 30.)
Observaciones	Unificar los formatos de acuerdo a lineamiento del manual de entrega perfecta en la entrega del vehículo nuevo al cliente.
	Se evidencian oportunidades de mejora en el registro de datos primarios de clientes nuevos (Telefono, dirección, email) -15% de la base de datos con direcciones erradas
	Se evidencia oportunidades de mejora en la creación de disciplina estricta por parte de los asesores de servicio para registrar los campos de: fecha vencimiento de soat, revisión tecnico mecanica y vencimiento extinguidor. La labor de contacto se efectua al 100% a la data de clientes que adquieren el vehiculo en el concesionario, pero no se efectua para clientes que ingresan por taller.
	Se evidencian oportunidades de mejora en el indicador de Programas Especiales de Servicio: Se debe generar objetivos de contacto vs. Agendamiento de cita vs. Cumplimiento de la cita.
	Se deben generar objetivos con tendencia creciente en el agendamiento de citas Vs. Cumplimiento de las citas. (Medir directamente desde el sistema las citas por llamada entrate y saliente)
	Debe buscarse que el proceso de contacto proactivo y los informes de contacto proactivo se gestionen y monitoreen directamente en DMS.
	Las recomendaciones que son "vitales" y que aparecen en la factura de entrega al cliente deben quedar tambien registradas en el campo de recomendaciones para generar listados de contacto proactivo.
	Las recomendaciones deberian ser registradas directamente por lo tecnicos y efectuar mediciones a cada uno frente a la calidad de las recomendaciones que estan entregando.
	Se recomienda generar indices para facilitar la busqueda en la carpeta de circulares y boletines técnicos.
	Se recomienda sistematizar las quejas y reclamos, determinando objetivos como tiempos de solución, identificación pareto de los casos y planes de acción.
	Se recomienda trabajar en el porcentaje de retención de los clientes una vez que ya se cuenta con el indicador de medición, generando planes de reconquista exclusivos para este grupo de clientes.
<i>Mejora MSI</i>	<p><i>Preguntas por debajo de la media país:</i></p> <p>Rapidez para ejecutar los trabajos</p> <p>Recurrencias al taller (12).</p> <p>Calidad de los trabajos realizados</p>