

ANFITRIONAS

ATENCIÓN PRESENCIAL

OBJETIVO:

Servir y ayudar a nuestros clientes de un manera amigable y cordial, logrando que la experiencia en el primer contacto con la marca sea memorable.

LINEAMIENTOS GENERALES

PRESENTACIÓN PERSONAL

Es responsabilidad de la anfitriona brindar una bienvenida cálida y profesional a cada cliente que ingresan al concesionario. Al recibir al cliente, debe:

- Usted es el embajador de la marca, por lo tanto, deberá portar su uniforme de manera impecable al igual que sus zapatos. En este orden recuerde que el uniforme se debe utilizar completo, que corresponda con el día que le fue asignado y debe estar acompañado por su tarjeta de presentación digital y nametag (Este debe estar siempre visible).
- El aseo personal refleja su personalidad, por lo tanto, deberá esmerarse en que sea de la mejor manera y así brindarle al cliente una imagen agradable y generar confianza.
- Si usted es fumador, asegúrese que, al momento de atender al cliente, el olor a nicotina no sea un impedimento para crear un ambiente adecuado para la atención.
- Mantenga el cabello y uñas organizados acorde a los lineamientos de presentación personal de la compañía.

Es responsabilidad de la anfitriona brindar una bienvenida cálida y profesional a cada cliente que ingresan al concesionario. Al recibir al cliente, debe:

- Presentarse con su nombre y saludar de forma cordial.
- Preguntar el nombre del cliente y el motivo de su visita.
- Ofrecer una bebida (agua, café u opción disponible) como gesto de cortesía.
- Registrar al cliente inmediatamente en el landing correspondiente para asegurar trazabilidad y seguimiento.
- Asignar al asesor adecuado según el requerimiento del cliente (vehículos nuevos, usados o posventa).
- Acompañar al cliente a la sala de espera y asegurarse de que se sienta cómodo mientras el asesor llega.
- Estar pendiente del proceso y disponible ante cualquier requerimiento adicional.
- Es importante verificar que el asesor que le fue asignado al cliente llegue en el menor tiempo posible (Tiempo obligatorio de atención por parte del asesor: 2 minutos). Si el asesor no llega en los 2 minutos, contactar a un nuevo asesor.
- Validar que la sucursal en general se encuentre ordenada: Los vehículos deben estar limpios y con su correspondiente atril, organizar los puestos de trabajo de los asesores comerciales, velar por que las salas de espera estén limpias y organizadas.

PROTOCOLOS DE INTERACCIÓN

SALUDO INICIAL Y PRESENTACIÓN PERSONAL

“¡Buen día! Bienvenido a Distoyota, mi nombre es Mariana Gómez y para mí es un gusto atenderte el día de hoy. ¿Me confirmas tu nombre por favor?”

El cliente confirma su nombre.

Anfitriona: *“Muchas gracias, Don Roberto”*

En este punto la anfitriona debe realizar el correspondiente diligenciamos de la landing de tráfico, haciendo algunas preguntas al cliente:

Anfitriona: *“Cuéntame ¿en qué te puedo ayudar el día de hoy? ”*

Dependiendo las respuestas del cliente, el paso a seguir es:

VEHÍCULOS NUEVOS

Anfitriona: *“¡Perfecto Don Roberto! ¿En qué referencia te encuentras interesado? Es posible que por favor me ayudea confirmando tu número de celular para enviarte información sobre eventos, lanzamiento y noticias de la marca.*

En un momento te asignaré un Asesor Comercial Distoyota para que te ayude con todo lo necesario para estrenar el Toyota de tus sueños. Mientras tanto, te invito a nuestra Sala de espera donde podrás encontrar una zona de coworking y bebidas para que tu estadía sea más cómoda.”

VEHÍCULOS USADOS

“¡Perfecto! Si desea, me puede confirmar su número de celular para enviarte información sobre eventos, lanzamiento y noticias de la marca.

Mientras te asigno al Asesor Comercial Distoyota de vehículos usados, te invito a nuestra Sala de espera donde podrás encontrar una zona de coworking y bebidas para que tu estadía sea más cómoda.”

ENTREGA VEHÍCULO NUEVO

En este punto, es obligatorio que la Anfitriona solicite todos los días a la Coordinadora de la sucursal el listado de clientes a los cuales les harán una entrega ese día con el nombre del asesor comercial, con el fin de poder identificar al cliente y darle aviso al asesor que su cliente ya llegó.

“¡Roberto, te estábamos esperando!

Te damos la bienvenida a la familia Distoyota. Nos alegra que hoy estrenes el Toyota de tus sueños. Te invito a nuestra Sala de espera donde podrás encontrar una zona de coworking y bebidas para que tu espera sea más cómoda, mientras busco a tu asesor comercial Fabio Hernández para iniciar el protocolo de este momento tan especial.”

ENTREGA VEHÍCULO USADO

En este punto, es vital que la Anfitriona solicite todos los días a los Asesores comerciales de usados el listado de clientes a los cuales les harán una entrega ese día, con el fin de poder identificar al cliente.

“¡Roberto, te estábamos esperando!

Te damos la bienvenida a la familia Distoyota. Nos alegra que hoy estrenes tu nuevo vehículo. Te invito a nuestra Sala de espera donde podrás encontrar una zona de coworking y bebidas para que tu espera sea más cómoda, mientras busco a tu asesor comercial de usados Fabio Hernández para iniciar el protocolo de este momento tan especial.”

SITUACIONES ESPECIALES

CLIENTE MOLESTO O CON QUEJAS

Mantener la calma, tono neutral:

“Lamento que hayas tenido ese inconveniente, permíteme comunicarme con el área encargada para que puedan apoyarte de inmediato.”

La anfitriona debe comunicarse de inmediato con el área de Gestión Clientes para verificar el inconveniente que presenta el cliente.

DISTOYOTA