

AUXILIAR DE CITAS

ATENCIÓN WHATSAPP

OBJETIVO:

Atender a los clientes vía WhatsApp para agendar la cita de servicio de su vehículo Toyota, brindando una asesoría personalizada que fortalezca la fidelización y potencie las oportunidades de ventas.

LINEAMIENTOS GENERALES

SALUDO CERCANO + PRESENTACIÓN CON PROPÓSITO

- **Ejemplo:** *Hola [nombre], mi nombre es [tu nombre] del equipo de Distoyota. Estoy aquí para ayudarte con el agendamiento de tu cita de servicio. ¿Me puedes compartir tu nombre completo y el número de placa del vehículo, por favor?*

VALIDACIÓN DE DATOS + ENFOQUE EN EXPERIENCIA

- **Ejemplo:** *Gracias. ¿Me confirmas si necesitas un mantenimiento, revisión por garantía o algún servicio específico para tu Toyota? Así puedo brindarte la mejor opción para agendar.*

PROPUESTA ÁGIL DE AGENDA + LLAMADO A ACCIÓN

- **Ejemplo:** *Tenemos disponibilidad este jueves a las 9:00 a.m. o a las 10:00 am en la sede Morato. ¿Cuál hora prefieres para dejar la cita confirmada?*

CONFIRMACIÓN DE CITA + REFUERZO DE CONFIANZA

- **Ejemplo:** *Perfecto, tu cita ha sido agendada para el [día], [fecha] a las [hora] en la sede [nombre]. Estaremos listos para recibir tu vehículo y brindarte una atención de calidad.*

RECOMENDACIÓN DE AUTOAGENDAMIENTO DIGITAL

- **Ejemplo:** *Recuerda que para la próxima también puedes agendar tu cita de forma fácil desde el celular ingresando a www.distoyota.com.co, opción Posventa y luego Agendar cita.*

CIERRE PROFESIONAL Y CÁLIDO

- **Ejemplo:** *Gracias por elegir Distoyota. Te esperamos el día de tu cita. Si necesitas algo más, estoy disponible para ayudarte.*

GUION DE ATENCIÓN

Cliente: Buenas tardes, deseo agendar una cita de taller.

Auxiliar de citas: ¡Buenos días/Buenas tardes! Te damos la bienvenida a Distoyota. Mi nombre es Andrea, Auxiliar de citas del Centro de Servicio Distoyota Neiva. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

(Para los clientes que se comuniquen por primera vez, solicitar nombre proceder a crear el contacto y para los que ya se encuentran creados personalizar el saludo con su nombre)

Cliente: Angelica

Auxiliar de citas: Crear mensaje en Wp

Angelica para poder ayudarte con el agendamiento de tu cita en nuestro Centro de servicio, necesito realizarte algunas preguntas para que por favor me ayudes con tu respuesta:

- Nombre completo:
- N° de Cédula:
- Correo electrónico:
- Placa de vehículo:
- Kilometraje actual del vehículo:
- Ultimo mantenimiento realizado:
- El vehículo presenta adicionales como ruidos, testigos encendidos, etc:
- Fecha en la cual deseas realizar el agendamiento de tu cita:

(Se realiza agendamiento según disponibilidad de taller)

Auxiliar de citas: Angelica, actualmente manejamos una plataforma que se llama **Distoyota Easy** y por medio de esta plataforma acabamos de agendar tu cita. Te llegará un mensaje a tu número de WhatsApp con la confirmación del agendamiento y adicional podrás hacer el seguimiento a los diferentes procesos que le realizaremos a tu vehículo.

Recuerda que, para una próxima ocasión, solo debes ingresar al siguiente link <https://distoyota.com/agendar-cita/> para agendar tu cita de manera fácil y desde tu celular.

Cliente: Gracias Laura

Auxiliar de citas: Con mucho gusto Angelica, algo más en lo que te pueda colaborar.

Cliente: No Laura eso es todo.

Auxiliar de citas - Despedida: ¡Perfecto! Te deseamos un excelente día.

