

ASESORES DE SERVICIO

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO – TALLER

OBJETIVO:

Brindar una atención cálida, ágil y profesional a los clientes que ingresan al taller de servicio, asegurando una correcta recepción de su vehículo, generando confianza y reforzando la fidelización hacia la marca Toyota y hacia Distoyota como concesionario..

LINEAMIENTOS GENERALES

ACTITUD Y PRESENTACIÓN DEL PRIMER CONTACTO EN LA RECEPCIÓN:

- Portar el uniforme limpio, completo y su identificación visible.
- Tener excelente presentación personal (cabello, uñas, higiene).
- Mostrar disposición, amabilidad y actitud de servicio.
- Saludar con una sonrisa, mantener contacto visual y hablar con seguridad.

SALUDO Y BIENVENIDA:

Recibir al cliente en los primeros 30 segundos de su llegada al punto de recepción:

- *Buenos días/tardes, bienvenido a Distoyota Servicio. Mi nombre es [nombre], estaré acompañándote en el proceso de ingreso de tu Toyota. ¿Con quién tengo el gusto?*
- *Luego de conocer su nombre: Gracias [nombre del cliente], ¿vienes con cita programada o deseas que revisemos disponibilidad para hoy?*

VERIFICACIÓN DE CITA O REGISTRO:

- Si el cliente tiene cita: validar en sistema (nombre, placa, tipo de servicio).
- Si no tiene cita: revisar cupo y explicar procedimiento para recibirla.
- Confirmar contacto actualizado (teléfono, correo y WhatsApp).
- Validar servicio a realizar (mantenimiento, revisión, garantía, otro).

INSPECCIÓN Y RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO

- Acompañar al cliente a su vehículo y realizar inspección visual.
- Usar formato digital o físico según protocolo: Rayones, abolladuras, luces, llantas, tapicería, testigos encendidos.
- Confirmar kilometraje actual, fecha del último servicio y reportes del cliente.

Vamos a realizar una revisión rápida juntos para registrar el estado actual del vehículo. Esto nos ayuda a cuidarlo mejor durante su estadía en el taller.

EXPLICACIÓN CLARA DEL PROCESO

- Informar qué se va a realizar y cuánto tiempo tomará el servicio.
- Validar si el cliente desea esperar, regresar o recibir notificación.
- Explicar que se le mantendrá informado por WhatsApp.

El servicio está programado para [hora estimada]. Te estaremos informando sobre el avance por [medio preferido]. Si surge algo adicional, te contactaremos antes de realizarlo.

OFRECER SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (VALOR AGREGADO)

- Preguntar si desea cotización de otros servicios o accesorios (limpieza, alineación, batería, etc.).
- Informar beneficios de programas de fidelización, puntos, o encuestas postservicio.

Podemos revisar también el estado de la batería, y si deseas, te enviamos una cotización para [servicio adicional]. No se realiza nada sin tu autorización.

FORMALIZACIÓN DEL INGRESO

- Firmar orden de ingreso.
- Entregar copia digital o física de la orden con el resumen del servicio.
- Confirmar número de contacto para avisos posteriores.

CIERRE CORDIAL

[Nombre del cliente], gracias por confiar tu Toyota a nosotros. Estaremos en contacto durante el proceso y te avisaremos apenas esté listo. Cualquier inquietud, puedes escribirme directamente o llamar a nuestras líneas de atención.

SEGUIMIENTO PROACTIVO (POST-SERVICIO)

Al finalizar el servicio:

- Informar con antelación que el vehículo está listo para recoger.
- Enviar resumen del servicio realizado.

GUIÓN

Cliente: "Buenos días, vengo a dejar mi vehículo para revisión".

Asesor responde: Buenos días, bienvenido a Distoyota Morato. Mi nombre es Juan Pablo y estaré apoyándolo con el ingreso de su vehículo. ¿Cuál es el motivo de su visita el día de hoy?

Cliente dice: Tengo un ruido extraño en el motor y quiero que lo revisen.

Asesor responde: Entiendo. Vamos a hacer una inspección inicial y documentar el estado del vehículo.

(El asesor revisa el vehículo físicamente y toma fotografías) durante el proceso de inspección recomendar al cliente servicios adicionales, pintura, cambio de llantas, plumillas o demás servicios que puedan ser detectados

Asesor responde: Hemos registrado el estado actual de su vehículo. Aquí tiene su número de servicio: (Número). ¿Prefiere que lo contactemos por WhatsApp, llamada o correo electrónico para el seguimiento?

Cliente dice: Prefiero WhatsApp.

Asesor responde: Perfecto. Estaremos en contacto con usted para informarle sobre el avance del servicio. Gracias por elegir como su concesionario de confianza.

SEGUIMIENTO - ESTADÍA DEL VEHÍCULO

Pautas

- Contactar al cliente proactivamente con actualizaciones claras.
- Ser transparente con tiempos y costos adicionales.
- Informar de retrasos con anticipación y ofrecer soluciones.
- Utilizar el canal de comunicación acordado con el cliente.
- Cumplir con los compromisos de comunicación pactados con el cliente, por ejemplo: si se compromete a contactarlo nuevamente mañana a las 10:00 am para dar alguna respuesta o avance procurar cumplir con la hora de comunicación. Aun cuando no se tenga una respuesta definitiva.

Conversación:

Asesor (vía WhatsApp/llamada/correo): Sr. Santiago, le informo que su vehículo ha sido evaluado y el diagnóstico es el siguiente: (Descripción del diagnóstico).

Cliente dice: ¿Qué se necesita para repararlo?

Asesor responde: Para solucionar el problema, se requiere [Autorización adicional, repuestos, aprobación de costos]. El costo estimado es (Monto) y tomará aproximadamente (Tiempo estimado). ¿Desea que procedamos?

Cliente dice: Sí, adelante.

(Si el vehículo permanece en el taller por más de un día, se debe realizar seguimiento continuo, se debe llamar al cliente para confirmar el estado del vehículo y la fecha aproximada de entrega)

Asesor (día siguiente): Sr. Santiago, le actualizo sobre el proceso actual de su vehículo. Todo marcha según lo previsto, estimamos la entrega para el próximo 12/03/2025. ¿Tiene alguna duda?

Cliente dice: No, todo bien. Gracias.

Asesor responde: Con gusto. Le avisaremos cuando su vehículo esté listo para entrega.

ENTREGA DEL VEHÍCULO - FÍSICAMENTE

Pautas

- Preparar adecuadamente la entrega del vehículo, verificar que esté lavado y la cuenta esté lista
- Asegurarse de que el cliente reciba toda la información sobre los trabajos realizados.
- Hacer una revisión final junto al cliente antes de la entrega.
- Explicar la garantía de los servicios realizados.
- Confirmar la satisfacción del cliente antes de cerrar el servicio.

Conversación:

Asesor responde: Sra. Camila, su vehículo ya está listo. Permítame explicarle los trabajos realizados.

Cliente dice: Perfecto, ¿qué le hicieron?

Asesor responde: Realizamos [Explicación detallada del servicio]. Además, hemos verificado otros puntos clave para su seguridad.

(Se realiza una revisión visual del vehículo junto al cliente)

Asesor responde: Todo está en orden. Aquí tiene su factura y la garantía de los servicios realizados. ¿Tiene alguna duda?

Cliente dice: No, todo claro. Muchas gracias.

Asesor responde: Gracias por confiar en Distoyota. Esperamos verlo en su próxima visita. ¡Que tenga un excelente día!

CONSIDERACIONES GENERALES:

- Mantener siempre un tono amable y profesional.
- Personalizar la comunicación con el cliente.
- Verificar la satisfacción del cliente antes de la entrega final.
- Ofrecer asesoría sobre futuros mantenimientos o servicios recomendados.

