

# AUXILIAR DE CITAS

## ATENCIÓN PRESENCIAL

## OBJETIVO:

Atender los clientes que ingresan a las salas de ventas de Distoyota con el propósito superior de servir y brindar una excelente asesoría que resulte en su fidelización y la generación de ventas.

## ALCANCE:

Gerencia general, Gerencia administrativa y financiera, Gerencia Nacional de ventas, Comercial, Área de servicio, Repuestos y Sucursales Distoyota.

## GUION DE ATENCIÓN

**Cliente:** ¡Buenas tardes! Me ayudas por favor con el agendamiento de una cita.

**Auxiliar de citas:** ¡Buenos días/Buenas tardes! Te damos la bienvenida a Distoyota. Mi nombre es Laura, Auxiliar de citas del Centro de Servicio Distoyota Neiva. Me confirmas por favor tu nombre.

**Cliente:** Angelica

**Auxiliar de citas:** Buenas tardes Angelica, me ayudas por favor con la Tarjeta de propiedad de tu vehículo para registrar algunos datos.

**Cliente:** Entrega Tarjeta de propiedad.

**Auxiliar de citas:** Adicional, te realizaré algunas preguntas para tenerlas en cuenta en el proceso que vamos a realizar a tu Toyota:

Información formulario de agendamiento:

- Kilometraje actual del vehículo
- Mantenimiento exacto
- El vehículo presenta adicionales como ruidos, testigos encendidos, ¿etc?
- Nombre de la persona que trae el vehículo
- Cédula del propietario del vehículo:
- Correo del propietario del vehículo:
- Teléfono del propietario del vehículo:
- Dirección del propietario del vehículo:
- Ciudad:

**Cliente:** Brinda los datos para proceder a agendar.

**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 un seguimiento a los diferentes procesos que le realizaremos a tu vehículo.

Recuerda que, para una próxima ocasión, solo debes ingresar a **Distoyota.com.co**, opción posventa y das clic en "Agendar cita" y listo, puedes hacerlo desde tu celular de manera fácil.

**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.

