

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.

