

AUXILIAR DE CITAS

ATENCIÓN LLAMADAS ENTRANTES

OBJETIVO:

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

LINEAMIENTOS GENERALES

SALUDO PROFESIONAL Y PRESENTACIÓN

- Usa un tono amable, claro y cordial.
- **Ejemplo:** *Muy buenos días/tardes, mi nombre es [Nombre], asesora de Distoyota. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?*

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD Y DATOS BÁSICOS

- Confirmar nombre completo, número de cédula o placa del vehículo.
- Confirmar número de contacto y correo electrónico (en caso de enviar confirmación o factura electrónica).

CONSULTA DEL MOTIVO DE CONTACTO

- Si el cliente llamó: *¿En qué puedo ayudarte hoy?*
- Si se realiza una llamada saliente: *Te llamo para apoyarte con el agendamiento de tu próxima cita de servicio para tu Toyota.*

VERIFICACIÓN DE HISTORIAL DEL VEHÍCULO (SI APLICA)

- Revisar último servicio realizado, tipo de mantenimiento o necesidades particulares del cliente (puede ser un cliente frecuente, garantía, revisión específica, etc.)

PROPUESTA DE CITA

- Sugerir fecha y hora según disponibilidad.
- Confirmar sucursal o punto de atención preferido.
- Confirmar tipo de servicio: mantenimiento periódico, revisión de garantía, diagnóstico, entre otros.

REGISTRO EN LA PLATAFORMA

- Ingresar los datos en la plataforma (ej. Distoyota Easy).
- Verificar que todos los campos estén correctos antes de confirmar.

CONFIRMACIÓN Y SEGUIMIENTO

- Confirmar cita en voz alta:
- Entonces tu cita quedó agendada para el día [fecha] a las [hora], en la sede (nombre) para (tipo de servicio)
- Informar que recibirá mensaje de confirmación por WhatsApp.
- Mencionar que puede hacer seguimiento por la plataforma digital si está habilitado.

EDUCACIÓN AL CLIENTE (AUTOAGENDAMIENTO)

- Recuerda que para la próxima vez también puedes agendar tu cita ingresando a www.distoyota.com.co, opción Posventa Agendar cita. Es muy fácil desde tu celular.

DESPEDIDA CORDIAL

- Gracias por confiar en Distoyota. ¡Estaremos felices de recibirte!
- Desea un buen día.

GUION DE ATENCIÓN

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. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

Cliente: Angelica

Auxiliar de citas: Angelica, cuéntame ¿en qué te puedo ayudar?

Cliente: Quiero agendar cita de servicio de taller para mi vehículo.

Auxiliar de citas: ¡Claro que sí! Te solicitaré algunos datos para poder proceder con el agendamiento de tu cita.

El auxiliar de citas realiza el agendamiento de la cita a partir de la información que solicita el formulario de Distoyota Easy. Se realiza el agendamiento de la cita y se procede a educar al cliente sobre la plataforma.

Angélica, acabamos de agendar tu cita a través de nuestra plataforma Distoyota Easy. En breve recibirás un mensaje en tu correo con la confirmación del agendamiento. Desde allí, también podrás hacer seguimiento en tiempo real a los procesos que se realizarán a tu vehículo.

Para futuras ocasiones, puedes agendar tu cita fácilmente ingresando a distoyota.com.co, opción Posventa Agendar cita. Todo desde tu celular, de forma rápida y sencilla.

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

