

La cita con el cliente

El primer paso a seguir en el proceso de reparación de un vehículo



La cita con el cliente es la primera etapa del proceso de reparación de un vehículo, el origen de una buena reparación. Un buen proceso de citación beneficia tanto al taller, como al cliente. Al taller, porque le permite planificar de forma eficiente su trabajo, mientras que al cliente, le evita tiempos de espera.

Cuando el cliente establece contacto con el taller para concertar una cita, espera ser atendido inmediatamente y poder acordar una hora y un día de recepción lo antes posible, en función de su disponibilidad y de las necesidades de intervención de su vehículo.

Este proceso se inicia cuando el cliente solicita una cita para cualquier intervención en su vehículo, diagnóstico o presupuesto cerrado y concluye, cuando se ha acordado una hora y día con el cliente para proceder a la recepción del vehículo. Entre ambas situaciones existen unos pasos a seguir, que si se cumplen, harán que el proceso de cita sea totalmente satisfactorio.

El cliente puede ponerse en contacto con el taller vía telefónica o personándose en el propio taller. En ambos casos el procedimiento a seguir es el mismo, y consiste en solicitar los datos personales del cliente para poder acceder a su ficha personal. En el caso de que se trate de un nuevo cliente, se elabora una ficha en la que se recogen todos los datos necesarios (nombre o razón social, matrícula, modelo o versión y teléfono de contacto).

En este primer contacto entre cliente y taller, es muy importante que la persona encargada de las citas escuche atentamente, aclare y confirme lo solicitado por el cliente, y pregunte siempre si su vehículo requiere algún otro servicio que no haya comentado. Si procede, se ofrece o recuerda al cliente las campañas en vigor (estacionales, de producto, etc.), y si es necesario y el taller dispone de los recursos adecuados, se puede poner a disposición del cliente un vehículo de sustitución, indicándole el importe, si corresponde. Todo lo nombrado anteriormente, se anota en la agenda de citas del taller con el fin de tener constancia de ello y de esta manera, evitar cualquier malentendido que se pueda producir en el futuro. Si fuera necesario, también se refleja la necesidad de prueba del vehículo.

Una vez que el taller conoce las necesidades del cliente, y a su vez, éste es sabedor de las ofertas y servicios especiales de los que dispone el taller, el personal encargado del proceso de citación informa al cliente de los precios de los servicios solicitados, anotándolos en la agenda de citas del taller como precio cerrado, o aproximado, según el caso. Si no fuera posible hacer una estimación de costes, se le comunica al cliente que en la recepción del vehículo se le informará de ello, y que tiene el derecho a presupuesto previo.

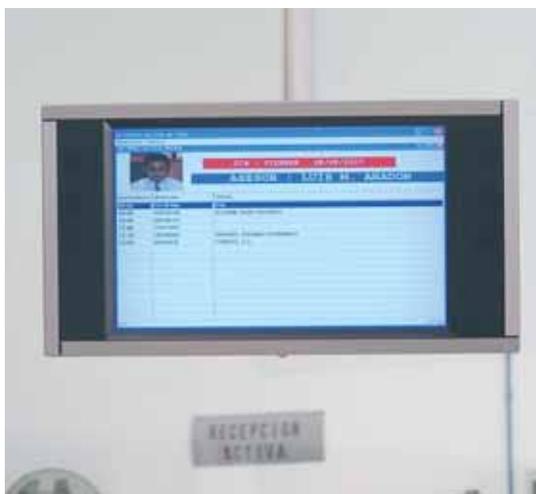
A continuación, la persona encargada del proceso de citación, ofrece diferentes alternativas de cita, en función de las necesidades del cliente, la disponibilidad de recepción y la ocupación de los talleres. Para conocer cada día las horas disponibles en el taller, se consulta la agenda de citas y se evalúa la fecha/hora más cercanas en que podrían realizarse las operaciones solicitadas por el cliente, según el tipo de intervención y la disponibilidad de recambios. Es conveniente reservar un porcentaje de horas disponibles para atender a los clientes sin cita, trabajos urgentes, trabajos adicionales al recepcionar un vehículo con cita, etc. Igualmente, es necesario conocer para cada día las horas no comprometidas de recepción y de entrega, para poder sugerir al cliente diferentes alternativas (hora y día) de cita, en función de la disponibilidad de los asesores de servicio.

Finalmente se acuerda una cita con el cliente, día y hora de recepción, la cual queda registrada en la agenda de taller. Si procede, el día y la hora de entrega previstos, también se anota en la agenda de taller. Una vez establecida la cita es aconsejable hacer un resumen de los acuerdos comprometidos con el cliente, así como recordarle la necesidad de aportar en la recepción toda la documentación del vehículo.





Es recomendable, que siempre que la cita se haya concertado con más de 24 horas de antelación, se revisen el día anterior a la visita del cliente, los datos registrados en la agenda, para asegurar la disponibilidad de horas de recepción y taller, incluyendo diagnósticos, así como la disponibilidad de recambio. También es conveniente revisar el histórico del vehículo, para consultar antecedentes y comprobar si es objeto de una campaña especial o necesita algún otro servicio no solicitado, o el cliente requiere un trato especial, debido a quejas o insatisfacciones anteriores. En caso de retraso o incidencias que impidan asegurar el cumplimiento de los compromisos de recepción y entrega acordados con el cliente, es recomendable ponerse en contacto con él lo antes posible, explicándole la incidencia, disculpándose y ofreciéndole otra alternativa de cita en el menor plazo posible.



Con respecto al sistema a utilizar en la recepción de llamadas, se aconseja disponer de los medios técnicos o teléfonos directos necesarios para asegurar la facilidad de contacto telefónico del cliente con la persona encargada de concertar las citas, o como mínimo, para poder establecer contacto con el taller de una forma personalizada.

Un buen procedimiento a seguir para concertar las citas, comienza con una repuesta, lo más rápida posible, del teléfono. Se recomienda que sea antes del cuarto tono. A continuación el encargado de recepcionar las citas, saludará al cliente y se identificará, tanto él, como el taller al que ha llamado. Seguidamente se pregunta al cliente por el motivo de su llamada, pasando a escucharle atentamente, sin interrumpirle y parafraseando/reformulando lo solicitado por el cliente, para confirmar que se ha comprendido el mensaje. A partir de aquí, se continúan los pasos que se han indicado anteriormente para concertar una cita, siempre de forma amable y cordial, haciendo hincapié en la parte en la que el encargado de las citas recuerda todos los datos tomados, para asegurarse de que la recopilación de los datos del cliente efectuada ha sido correcta.

A pesar de tratarse de un proceso aparentemente sencillo, el proceso de cita es tan importante como el resto de pasos de los que se compone la reparación de un vehículo. Es el primero, y de su correcta gestión dependerá el éxito de los siguientes. Un trato cordial y amable por parte del personal encargado de organizar las citas, hará que el cliente se sienta tranquilo, sabiendo que su vehículo estará en manos de unos buenos profesionales, que sabrán solucionar el problema que presenta. ■