



Cuest. 04 TALLER

Fecha: 29-03-19 Día: Viernes  
 Hora ingreso: 9:50 Evaluador: Exequiel Orellana  
 Hora egreso: 12:32

**A- Concertación de la Cita**

**1- Contacto con el Cliente**

- 1.1 Información de la llamada realizada \*Nota: se solicitó el turno presencialmente ya que fue imposible hacerlo telefónicamente
- |                     |           |
|---------------------|-----------|
| Fecha de la llamada | NO APLICA |
| Hora de la llamada  | NO APLICA |
- 1.2 ¿Tuvo que volver a llamar? SI
- 1.3 ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar hasta que fué atendido personalmente? (tope 2 minutos) Más de 2 min

**2- Agendamiento de Turnos**

- 2.1 ¿Fueron tomados sus datos ( nombre, dirección, número de teléfono o correo electrónico) o bien se actualizaron? Si, 2 datos
- ¿Qué datos no fueron tomados? DIRECCION , CORREO ELECTRONICO
- 2.2 ¿Fueron tomados los datos de su vehículo o bien fueron actualizados (patente/ chasis/ kilometraje)? SI
- 2.3 ¿Le preguntaron por posibles trabajos adicionales o reclamos? NO
- 2.4 ¿En el taller del Concesionario le ofrecieron pedir por Ud. un taxi o remise/alguna otra movilidad para volver a su hogar o a su lugar de trabajo después de dejar el vehículo en el taller? NO
- 2.5 ¿Le informaron del precio del servicio que se iba a realizar (eventualmente tras haberlo solicitado)? SI
- |                  |             |
|------------------|-------------|
| Precio informado | \$ 6.600,00 |
|------------------|-------------|
- 2.6 ¿Le fué nombrado el asesor de servicio que le habian asignado? NO
- Si, sí por favor anote el nombre: ---
- 2.7 ¿Le informaron actualmente sobre campañas de Marketing? NO

**B- Preparación de la cita, recepción del vehículo y cración del pedido**

**1- Preparación de la cita / Hablar sobre la orden**

- 1.1 ¿Le recordaron previamente la visita? NO
- 1.2 Información acerca de la entrega del vehículo (Tomar FOTO al Tablero)
- |                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| Fecha de entrega del vehículo   | 29-mar  |
| Hora de entrega del vehículo    | 09:50   |
| Kilometraje exacto a la entrega | 149.199 |
- 1.3 ¿Encontró estacionamiento disponible en las instalaciones del concesionario o tuvo la posibilidad de entregar el vehículo de inmediato (p. ej: Valet Parking)? SI
- Observaciones RECEPCION INMEDIATA
- 1.4 ¿La persona que lo atendió fue proactiva y atendió sus deseos y necesidades? SI
- 1.5 ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido a partir de la hora acordada? El cliente no fue puntual

**2- Preparación de la Orden**

- 2.1 ¿Estaba lista la información con los datos del cliente y del vehículo así como todas las solicitudes (trabajos adicionales, etc)? SI
- 2.2 ¿Inspeccionó el asesor de servicio junto a usted el vehículo? NO
- 2.3 ¿Le consultaron o chequearon sus datos de contacto (teléfono, email, etc) en caso que el asesor necesite ponerse en contacto posterior con usted? SI
- 2.4 ¿Le comentaron a usted los trabajos de taller que se iban a realizar? SI
- 2.5 Si fuese el caso, ¿El asesor de servicio le comentó posibles daños detectados en su vehículo y se lo anotaron en la orden de reparación? NO
- 2.6 ¿El asesor de servicio asentó objetos de valor en la orden de reparación? NO
- 2.7 Le ofrecieron servicios adicionales tales como Accesorios, campañas de Marketing? NO

2.8 ¿Le preguntaron sobre alguna queja o solicitud?

NO  
SI

2.9 ¿Todas las solicitudes y acuerdos se anotaron por escrito en la orden de reparación?

Observaciones

LA ORDEN SOLO CONTABA CON UN SERVICIO RAPIDO (CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO) Y CONTROL DE LUCES

2.10 ¿Le informaron el precio del servicio que se iba a realizar?

SI, tras solicitarlo y anotarlo

Precio informado

\$ 6.600,00

2.11 ¿Se le dió una fecha/hora de entrega del vehículo o se lo notificó cuando los trabajos fueron completados?

SI, activamente

Hora de devolución

12:00

Fecha de devolución

29-mar

2.12 ¿Pudo realizar su proceso de recepción sin interrupciones?

SI

2.13 ¿El asesor de Servicio le explicó la orden de reparación, incluyendo sus alcances además de firmarla y quedarse con una copia?

SI

2.14 ¿Le facilitaron el servicio de movilidad acordado?

No Aplica



## C- Información Técnica de Producto

### 1- Testeo de la Observación del Cliente y de la Unidad

#### 1.1 Información General

Descripción

Seleccionar alguna situación de las siguientes y mencionar cuando le tomen la orden de reparación, por ejemplo: "Se empañó óptica de forma habitual" / "El guiño funciona a veces a una velocidad anormal (rápido)" / "Siento un ruido en el tren delantero" / "Siento que fallan los amortiguadores" / "Fallan los levanta cristales" / "Falla la computadora" / "Dificultad con las puertas" (duras, con ruidos, etc)

Situación/Observación elegida:

LAMPARA QUEMADA

### 2- Entrega de Unidad

2.1 Conoció el Asesor de Servicio la respuesta a su observación?

SI

2.2 Le fué explicada la misma de acuerdo a la " Información para el Cliente" brindada en el TPI aplicado

SI

El Asesor ante mi consulta me indicó que ya habían cambiado la lámpara quemada (sin embargo se omitió indicar su precio en la factura).



## D- Ampliación de la orden de reparación

### 1- Procesar Orden de Reparación

1.1 Una vez que el vehículo ha sido dejado en el servicio: ¿Lo contactaron, o a la persona que pueda decidir sobre el vehículo antes de iniciar la reparación, para informar algún cambio y/o modificación de la orden?

No Aplica

Fecha de la llamada

Hora de la llamada

1.2 ¿Qué cambios se realizaron en la orden de reparación?

Precio

1.3 ¿Cuáles de los cambios y/o modificaciones fueron autorizados por Ud o decisor sobre el vehículo?

Ninguna

1.4 Actualización de información

Extensión de orden de reparac.



## E- Retiro del Vehículo / Factura

### 1- Explicación de la factura

#### 1.1 Información sobre la entrega del Vehículo

Fecha de recogida del vehículo

29-mar

Hora de recogida del vehículo

12:30

Kilometraje exacto a la recogida

149.200

Diferencia de Km. respecto a la entrega

1

1.2 ¿Fué recibido proactivamente durante la devolución del vehículo?

SI

1.3 ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por personal de servicio a partir de la hora acordada? (ej, asesor al cliente, asesor de servicio, Gerente de Post Venta, etc)

Menos de 5 min

1.4 ¿Estaba el vehículo listo (inclusive posibles trabajos adicionales) a la hora acordada?

SI

En caso negativo, ¿qué motivo le dieron?

- 1.5 ¿Le ofrecieron una explicación de los trabajos realizados y de la factura?  SI
- 1.6 ¿Se realizaron todas las solicitudes de la orden de reparación (o de la orden de reparación actualizada del cuestionario D con los trabajos adicionales autorizados)?  SI
- 1.7 ¿Se respetó el precio mencionado durante la entrega del vehículo o eventualmente durante la ampliación de la Orden de Reparación?  SI
- Total de la Factura \$ 6.600,56
- 1.8 ¿Se realizó y se facturó algún trabajo no acordado?  SI
- Si es Sí, especificar
- 1.9 ¿Hubo algún desperfecto no reparado, documentado y comentado, del cuál le explicaron las consecuencias?  SI
- 1.10 ¿Se documentaron todas las anotaciones necesarias relacionadas con el servicio realizado en el manual de Garantía y Asistencia Técnica?  NO

## 2- Devolución del Vehículo

- 2.1 ¿Se realizó la entrega del vehículo personalmente por un colaborador de Post Venta o se le ofreció una entrega personalizada del vehículo?  Acompañamiento hasta el vehículo
- 2.2 ¿Le devolvieron el vehículo limpio, sin suciedad de la reparación?  SI
- En caso Negativo, tipo de suciedad
- 2.3 ¿El vehículo se devolvió sin desperfectos adicionales?  SI
- En caso negativo, tipo de desperfecto
- 2.4 ¿Los ajustes del Vehículo (Sintonía de radio, luces, temperatura y potencia del A/C) son los mismos que cuando dejó el vehículo?  SI



## Comentarios / Observaciones adicionales

### 1- Nivel de Satisfacción General

- 1.1 Pensando en su experiencia con el Servicio Post Venta Volkswagen utilizado y en una escala del 1 al 10, donde 1 es la menor puntuación y 10 el máximo posible ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con su visita?
- 1.2 Pensando en su experiencia con el Servicio Post Venta Volkswagen utilizado y en una escala del 1 al 10, donde 1 es la menor puntuación y 10 el máximo posible ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trato recibido durante su visita?
- 1.3 Pensando en su experiencia con el Servicio Post Venta Volkswagen utilizado y en una escala del 1 al 10, donde 1 es la menor puntuación y 10 el máximo posible ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a los siguientes aspectos ...
- a) ... la calidad del trabajo realizado?
  - b) ... la relación precio / prestación de los trabajos realizados?
  - c) ... la competencia del Personal que lo atendió?
- 1.4 ¿Ud. recomendaría el Servicio Oficial Volkswagen de este taller a sus amigos y familiares?  SI
- 1.5 ¿Qué parte de su vista le ha dejado una buena impresión?
- 
- 1.6 ¿Qué Observaciones de mejora tendría para hacer?
-