



Manual Atención de reclamos

Gerencia de Marketing y Clientes





Hola!

En Salazar Israel siempre tenemos una solución para nuestros clientes, por eso te invitamos a conocer los pasos que debes seguir para hacer más efectivas tus respuestas.

Recuerda ser siempre cordial y atento con tus clientes. ¡Ellos confían en ti!





Reclamos de Ventas

x

Falla Mecánica

x



Falla Mecánica Nuevos: No imposibilita el uso del Vehículo

VEHÍCULO PRESENTA UNA FALLA: FALLA NO IMPOSIBILITA EL USO DEL VEHÍCULO				
1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha de factura es menor a 90 días. ✓ Kilometraje promedio menor a 6.000 km. ✓ Confirma con cliente si ha tenido ingresos previos a taller. 	Contener al cliente e informar los pasos a seguir.	Jefe de sucursal	1.- Escucha empáticamente al cliente. 2.- Indica al cliente que su vehículo debe ingresar a taller para realizar un diagnóstico de acuerdo a lo estipulado en su Póliza de Garantía de la marca. (Explica procedimiento de Garantía)	Inmediato
	Coordinar Ingreso a Taller.	Jefe de sucursal	3.- Solicita ingreso prioritario del vehículo informando a cliente que es un ingreso prioritario por el inconveniente presentado. 3.1.- Si hay taller en la sucursal: Acompañar al cliente a taller para su ingreso. 3.2.- No hay taller en la sucursal: Llamar al *1500 para coordinar ingreso prioritario.	Inmediato
	Informar el caso.	Jefe de sucursal	4.- Enviar correo informando el caso a atencionalcliente@salazarisrael.cl 4.1.- En el asunto del correo indicar: INGRESO PREFERENCIAL FALLA NUEVOS//Nombre cliente//Patente En el cuerpo del correo incluir: <ul style="list-style-type: none"> · Datos del cliente (nombre, rut, contacto) · Datos del vehículo (modelo, patente, kilometraje) · Síntoma informado por el cliente 	Inmediato

NOTAS

- Si es el segundo Ingreso se debe seguir el mismo proceso
- Si es el tercer ingreso se debe seguir el mismo proceso y evaluar propuesta de compensación

Falla Mecánica Nuevos: Imposibilita el uso del Vehículo

VEHÍCULO PRESENTA UNA FALLA: FALLA IMPOSIBILITA EL USO DEL VEHÍCULO				
1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha de factura es menor a 90 días. ✓ Kilometraje promedio menor a 6.000 km. ✓ Confirma con cliente si ha tenido ingresos previos a taller. 	Contener al cliente e informar los pasos a seguir.	Jefe de sucursal	1.- Escucha empáticamente al cliente. 2.- Indica al cliente que su vehículo debe ingresar a taller para realizar un diagnóstico de acuerdo a lo estipulado en su Póliza de Garantía de la marca. (Explica procedimiento de Garantía)	Inmediato
	Coordinar Ingreso a Taller.	Jefe de sucursal	3.- Solicita ingreso prioritario del vehículo informando a cliente que es un ingreso prioritario por el inconveniente presentado. 3.1.- Si hay taller en la sucursal: Acompañar al cliente a taller para su ingreso. 3.2.- No hay taller en la sucursal: Llamar al *1500 para coordinar ingreso prioritario.	Inmediato
	Informar el caso.	Jefe de sucursal	4.- Enviar correo informando el caso a atencionalcliente@salazarisrael.cl 4.1.- En el asunto del correo indicar: INGRESO PREFERENCIAL FALLA NUEVOS//Nombre cliente//Patente En el cuerpo del correo incluir: · Datos del cliente (nombre, rut, contacto) · Datos del vehículo (modelo, patente, kilometraje) · Síntoma informado por el cliente	Inmediato
	Recepcionar y Diagnosticar.	Jefe de Servicio	5.- Recepcionar Unidad con check list de recepción de Unidades 6.- Enviar correo con diagnóstico de la unidad a jefe de sucursal y gerente de marca con copia a atencionalcliente@salazarisrael.cl	Hasta 4 horas después del ingreso de la unidad al taller.
	Evaluar Auto de Reemplazo.	Jefe de Servicio	7.- Si la falla ocurre por problemas de fábrica, solicitar autorización de entrega de Vehículo de Reemplazo a gerencia de clientes, en paralelo elevar a la marca para solicitar aporte.	Inmediato luego de recibir diagnóstico.
	Comunicar avances del caso al cliente.	Jefe de Servicio	8.- Informar al cliente diagnóstico. Si aplica auto de reemplazo ofrecerlo al cliente.	Inmediato



NOTAS

- Si es el segundo ingreso se debe seguir el mismo proceso y evaluar compensación al cliente.
- Si es el tercer ingreso se debe seguir el mismo proceso y evaluar propuesta comercial.

Falla Mecánica Usados: Vehículo Cuenta con Protección SAIS

VEHÍCULO PRESENTA UNA FALLA: VEHÍCULO CUENTA CON PROTECCIÓN SAIS				
1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vehículo cuenta con carta de protección Full/Ligth firmada. ✓ Vehículo se encuentra dentro de plazo y kilometraje cubierto por la protección SAIS. ✓ Falla es atribuible a averías de caja y motor 	Contener al cliente e informar los pasos a seguir.	Jefe de sucursal	1.- Escucha empáticamente al cliente. 2.- Indica al cliente que su vehículo debe ingresar a taller para realizar un diagnóstico llamando al *1500 y agendar una hora indicando que se trata de protección Salazar Israel.	Inmediato
	Diagnosticar e informar al cliente.	Jefe de Pre y Post Venta	3.- Si el vehículo cumple las condiciones de la Protección Salazar Israel se debe informar al cliente la aceptación del presupuesto. Fecha estimada de entrega y detalles del diagnóstico. 4.- Si el vehículo no cumple las condiciones de la Protección Salazar Israel se debe informar al cliente que la avería de la unidad no está cubierta por la protección.	Inmediato, una vez realizado diagnóstico y presupuesto
	Comunicar Avances.	Jefe de Servicio	5.- Mantener comunicación regular con el cliente para informar avances del trabajo. 6.- Si vehículo es enviado a taller externo, la comunicación con el cliente debe ser desde Salazar Israel, por Jefe de pre y post venta.	Inmediato

Falla Mecánica Usados: Vehículo Sin Protección SAIS

VEHÍCULO PRESENTA UNA FALLA: VEHÍCULO CUENTA NO PROTECCIÓN SAIS				
1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cliente Firmó carta de Renuncia a la Protección o Carta de No Protección. ✓ Falla no es atribuible a averías de caja y motor. ✓ Vehículo no cumple condiciones de plazo y kilometraje 	<p>Contener al cliente e informar los pasos a seguir.</p>	<p>Jefe de sucursal</p>	<p>1.- Escucha empáticamente al cliente. 2.- Indica al cliente que: 2.1.- Si cliente tiene firmada carta de renuncia a la protección o No Protección: Cuenta con una carta de Renuncia a la protección/No protección por lo tanto el vehículo adquirido en su calidad de producto usado no cuenta con garantía. 2.2.- Falla no atribuible a caja o motor: La protección brindada por Salazar Israel cubre averías en componentes de caja y motor indicadas en su carta de protección. La falla indicada no es atribuible a estos componentes por lo que no está cubierta por la protección. 2.3.- Fuera de Plazo o Kilometraje: La protección cubre el vehículo durante 3 meses o 6.000 KM y de acuerdo a la información presentada en la carta de protección está fuera de plazo.</p>	<p>Inmediato</p>



DISCONFORMIDAD EN LOS TRABAJOS REALIZADOS TRAS FALLA EN VEHÍCULO NUEVO

1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
✓ Cliente ingresó previamente a taller.	Contener e informar al cliente.	Contact Center	<i>Ingreso por Contact Center:</i> 1.- Escucha atentamente al cliente. 2.- Si Cliente Llama directo a nuestra central telefónica, se coordinará ingreso tipificado como "N° h1 Etapa 3" (Retorno), como agenda preferencial	Inmediato
	Contener e informar al cliente.	Jefe de Sucursal	<i>Ingreso por sucursal de ventas:</i> 1.- Escucha atentamente al cliente. 2.- Indicar al Cliente que su vehículo debe ingresar a taller para realizar un diagnóstico de acuerdo a lo estipulado en la Póliza de la Marca (explicar procedimiento de garantía.	Inmediato
	Coordinar Ingreso a Taller.	Jefe de Sucursal	<i>Ingreso por sucursal de ventas:</i> 3.- Coordinar el ingreso a taller. 3.1.- Hay taller en la sucursal: acompañar al cliente a taller para el ingreso prioritario. 3.2.- No hay taller en la sucursal: llamar de forma directa al *1500 para coordinar ingreso prioritario del cliente.	Inmediato
	Ingresar de Unidad a Taller.	Jefe de Taller	<i>Ingreso directo a taller: Si cliente llega directamente al taller o es derivado.</i> 4.- Ingresar Inmediatamente a taller para revisar la unidad. 4.1.- Motivo de ingreso por Ruidos: Realizar prueba de ruta junto al cliente para definir origen del ruido y tipo de ruido.	Inmediato
	Mantener al Cliente Informado.	Jefe de Taller	5.- Informar de forma diaria al cliente los avances en el vehículo. Si existen acciones que puedan retrasar la operación también debe comunicar al cliente telefónicamente y vía email con copia a atencionalcliente@salazarisrael.cl (ej. Repuestos por importación, Visita asistencia técnica de la marca pendiente, etc).	Cada 24 horas
	Asegurar la Calidad del trabajo realizado.	Asesor de Servicio/ Jefe de Taller	6.- Al finalizar el trabajo verifica que la unidad se encuentra efectivamente reparada. Si el motivo de ingreso es por ruidos debes realizar prueba de ruta.	Cada 24 horas
	Coordinar entrega de la Unidad.	Asesor de Servicio/ Jefe de Taller	7.- Una vez que la unidad se encuentre disponible para entrega, informar al cliente y coordinar la entrega.	Cada 24 horas
	Entregar la Unidad	Asesor de Servicio/ Jefe de Taller	8.- Dejar constancia del diagnóstico y solución explícita en la OT. 9.- Si el motivo de ingreso es por ruido: Realizar prueba de ruta con el cliente. 10.- Cliente debe firmar check list de entrega conforme.	Cada 24 horas

Documentación de Vehículo Pendiente



Rechazo de Transferencia

TRANSFERENCIA DE VEHÍCULO PENDIENTE: TRANSFERENCIA RECHAZADA POR REGISTRO CIVIL

1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
<input checked="" type="checkbox"/> Cliente cuenta con carta informando rechazo de transferencia.	Contener al Cliente y Entregar Información.	Ejecutivo de Ventas	1.- Informar al Cliente que se enviará la información al área correspondiente para regularizar. Indicar que los rechazos son notificados por el Registro Civil solo al propietario del vehículo.	Inmediato
	Escalar el caso.	Ejecutivo de Ventas	2.- Enviar caso a tramitesvu@salazarisrael.cl , con copia a atencionalcliente@salazarisrael.cl , con los siguientes datos: nombre y rut cliente, referencia de venta, patente del vehículo y adjuntar factura. Si emitieron CAV se debe adjuntar.	Inmediato

Documentación de Vehículo Usado Pendiente dentro del plazo de transferencia

TRANSFERENCIA DE VEHÍCULO PENDIENTE: UNIDAD CON MENOS DE 60 DÍAS DE FACTURACIÓN

1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
<input checked="" type="checkbox"/> Tiempo de Facturación es menor a 60 días.	Revisar estado del trámite en Quiter/Icar.	Jefe de sucursal	1.- Revisar en Quiter/Icar el estado del trámite del vehículo. 1.1.- Estado de trámite T: Entregar Comprobante de solicitud de transferencia al cliente. 1.2.- Reforzar con el cliente el plazo de transferencia de 60 días hábiles.	Inmediato

Documentación de Vehículo Usado: Pendiente Fuera del Plazo de Transferencia

TRANSFERENCIA DE VEHÍCULO PENDIENTE: UNIDAD CON MÁS DE 60 DÍAS DE FACTURACIÓN Y CON COMPROBANTE DE SOLICITUD DE TRASFERENCIA CARGADO EN QUITER

1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
✓ Tiempo de Facturación es mayor a 60 días.	Revisar estado del trámite en Quiter/Icar.	Ejecutivo de Ventas	1.- Revisar Estado de Trámite en Quiter: Estado de Trámite T: Entregar Comprobante de solicitud de transferencia al cliente.	Inmediato
	Revisar CAV.	Ejecutivo de Ventas	2.- Confirmar en CAV que unidad cuenta con solicitud de transferencia en proceso: Indicar al cliente que es responsabilidad del registro civil actualizar la información en el CAV (tarda en promedio 15 días hábiles). Una vez actualizado el dominio es el Registro Civil el encargado de enviar el padrón al domicilio.	Inmediato

TRANSFERENCIA DE VEHÍCULO PENDIENTE: UNIDAD CON MÁS DE 60 DÍAS DE FACTURACIÓN Y SIN COMPROBANTE DE SOLICITUD DE TRASFERENCIA CARGADO EN QUITER

1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
✓ Tiempo de Facturación es mayor a 60 días.	Revisar estado del trámite en Quiter/Icar.	Ejecutivo de Ventas	1.- Estado de trámite en Quiter: si se encuentra en Estado 0: 1.1 Se debe revisar que la firma de contratos por Icar se encuentre bien efectuado.	Inmediato
	Revisar documentación proporcionada a Servicio de Trámites .	Ejecutivo de Ventas	2.- Si es contrato papel se debe revisar que los contratos estén firmados en original (toma y venta) y que se hayan enviado los originales a trámites en Concepción. 3.- Revisar posibles limitaciones al dominio en CAV (prenda crédito, leasing, embargo, etc).	Inmediato
	Escalar el caso.	Ejecutivo de Ventas	4.- Enviar caso a tramitesvu@salazarisrael.cl con copia a atencionalcliente@salazarisrael.cl , adjuntando la copia del CAV obtenido previamente y con los siguientes datos: nombre y rut cliente, referencia de venta, patente del vehículo y adjuntar factura. 4.1.- En caso de contar con contratos en papel aún en sucursal adjuntar la copia al correo y enviar originales por valija o Chilexpress al departamento de trámites en Av. Paicaví #2592.	Inmediato

Documentación de Vehículo Nuevo: Pendiente

HOMOLOGADO PENDIENTE				
1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
<input checked="" type="checkbox"/> Homologado no se encuentra en la sucursal.	Solicitar Información.	Ejecutivo de Ventas	1.- Informar Situación a: 1.1.- Santiago: <i>nairobby.cerezo@salazarisrael.cl</i> con copia a <i>cristian.ramirez@salazarisrael.cl</i> y atencional <i>cliente@salazarisrael.cl</i> 1.2.- Otras zonas: <i>cecilia.alarcon@salazarisrael.cl</i> con copia a <i>cristian.ramirez@salazarisrael.cl</i> y <i>atencionalcliente@salazarisrael.cl</i>	Inmediato
RECHAZO INSCRIPCIÓN				
1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
<input checked="" type="checkbox"/> Rechazo por Inscripción.	Informar el Caso.	Ejecutivo de Ventas	1.- Enviar correo informando sobre rechazo: 1.- Santiago: a <i>nairobby.cerezo@salazarisrael.cl</i> con copia a <i>cristian.ramirez@salazarisrael.cl</i> 1.2.- Otras zonas: a <i>cecilia.alarcon@salazarisrael.cl</i> con copia a <i>cristian.ramirez@salazarisrael.cl</i>	Inmediato
	Corrección de inscripción.	Servicio de Trámites	2.- Departamento de trámites solicita al Registro Civil confirmar motivo el rechazo para regularizar. 2.1.- Una vez confirmado se reingresa documentación al Registro Civil 2.2.- Santiago: Se solicita al proveedor el reingreso.	Al recibir la solicitud
	Informar estado.	Servicio de Trámites	3.- Una vez ingresada la solicitud, trámites debe enviar solicitud de reingreso al ejecutivo de ventas.	Inmediato
	Informar avances a cliente.	Ejecutivo de Ventas	4.- Enviar comprobante de reingreso a cliente, que regulariza el rechazo, informar sobre plazo estimado de 10 a 15 días hábiles para que el Registro Civil actualice CAV.	Inmediato

Pago y Devoluciones

x



PAGO Y DEVOLUCIONES: POR RESERVA

1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
✓ El monto de reserva se encuentra asociado al Rut del cliente (centralizar por caja).	Recolección de datos.	Ejecutivo de Ventas	1.- Solicitar datos bancarios (número cuenta, banco, tipo de cuenta) de cliente factura (No se hacen transferencias a terceros).	Inmediato
	Solicitud Devolución.	Ejecutivo de Ventas	2.- Solicitar Devolución utilizando el formulario de devoluciones.	Inmediato
	Informar al cliente.	Ejecutivo de Ventas	3.- Una vez realizados los puntos anteriores, dar al cliente fecha estimada de devolución (10 días hábiles desde la solicitud de devolución).	Inmediato
	Informar al cliente.	Ejecutivo de Ventas	4.- Una vez que jefatura reciba listado de devoluciones (todos los jueves) confirmar al cliente que posee vale vista a pago o transferencia en caso de contar con los datos solicitados en punto 1.	Inmediato, al recibir listado



PAGO Y DEVOLUCIONES: POR VUELTO				
1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
✓ No hay cheques de cliente por cobrar o saldo precio impago desde financiera.	Recolección de datos.	Ejecutivo de Ventas	1.-Solicitar datos bancarios (número cuenta, banco, tipo de cuenta) de cliente factura. (No se hacen transferencias a terceros).	Inmediato
	Solicitud Devolución.		2.- Solicitar Devolución utilizando el formulario de devoluciones.	
	Informar al cliente.		3.- Informar a cliente: 3.1.- Compra Contado: Una vez realizados los puntos anteriores, dar al cliente fecha estimada de devolución (10 días hábiles desde la solicitud de devolución). 3.2.- Compra con Crédito: Una vez realizados los puntos anteriores, dar al cliente fecha estimada de devolución (20 días hábiles desde la solicitud de devolución). <i>Recuerda: Para realizar la devolución es necesario que la financiera realice primero el pago del saldo precio del crédito. Verificar con F&I de la sucursal.</i>	
			4.- Al recibir listado de devoluciones ejecutivo de ventas debe confirmar con el cliente que posee vale vista a pago o transferencia.	Inmediato, al recibir listado



PAGO Y DEVOLUCIONES: POR MULTA

1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
✓ No hay cheques por cobrar a Cliente.	Recolección de datos.	Ejecutivo de Ventas	1.- Verificar que Corresponde el pago de multa: 1.1.- Si reclamamos es por VPP: Multa cursada con fecha posterior a la factura. (ej. VPP facturado en marzo 2019 – multa cursada en junio 2019). 1.2.- Si reclamo es por Unidad comprada: Multa cursada con fecha anterior a la factura (ej. VU facturado en abril 2019 – multa en febrero 2019).	Inmediato
			2.- Solicitar a Cliente Comprobante de Pago de Multa (copia). 3.- Solicitar datos bancarios (número cuenta, banco, tipo de cuenta) de cliente factura. (No se hacen transferencias a terceros).	
	Solicitud Nota de Crédito.	Ejecutivo de Ventas	4.- Solicitar nota de crédito a gerardo.ulloa@salazarisrael.cl utilizando formulario solicitud nota de crédito para generar saldo a favor por el monto de la multa. 5.- Una vez emitida la nota de Crédito, verificar que existe saldo a favor en cuenta de cliente.	
	Solicitud Devolución.	Ejecutivo de Ventas	6.- Solicitar Devolución a devoluciones@salazarisrael.cl , utilizando el formulario de devoluciones.	Inmediato, una vez verificado el saldo a favor
	Informar al cliente.	Ejecutivo de Ventas	7.- Una vez realizados los puntos anteriores, ejecutivo de ventas debe entregar a cliente fecha estimada de devolución (15 días hábiles desde la solicitud de devolución). 8.- Una vez que jefatura reciba listado de devoluciones (todos los jueves) confirmar al cliente que posee vale vista a pago o transferencia.	Inmediato, una vez enviada solicitud
				Inmediato, una vez jefatura reciba listado de liberaciones de la semana

Accesorios Pendientes

×





ACCESORIOS PENDIENTES: CON REGISTRO

1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
✓ Accesorio ingresado en nota de venta o en Check list de Entrega.	Solicitar Accesorio.	Jefe de Sucursal	1.- Confirmar con vendedor de accesorios fecha de arribo del accesorio. 2.- Confirmar con taller SAIS o externo la disponibilidad para instalar accesorio	Inmediato
	Entregar Accesorio.	Jefe de Sucursal	3.- Contactar a cliente para la entrega del accesorio o la instalación del mismo en taller saís o externo (según corresponda)	Inmediato

ACCESORIOS PENDIENTES: SIN REGISTRO

1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
✓ Accesorio no ingresado en la nota de venta o check list.	Informar al Cliente.	Jefe de Sucursal	1.- Confirmar si fue efectivamente compromiso de cierre 1.1.- Si no existe compromiso de entrega: Informar al cliente. Si no queda conforme, derivar a atencionalcliente@salazarisrael.cl para enviar carta formal.	Inmediato
		Ejecutivo de Ventas	2.- Si existe compromiso de entrega de accesorio: Solicitar Autorización de Jefe de sucursal y Gerente de Marca (siempre debe ser autorizado por jefatura).	Inmediato
			3.- Solicitar accesorio a taller o con externo y verificar disponibilidad y fecha de arribo.	Inmediato, una vez aprobado por jefe directo
			4.- Contactar a cliente para la entrega del accesorio o la instalación del mismo en taller SAIS o externo (según corresponda)	Inmediato, una vez que arriba accesorio

Demora
x en entrega



Demora en Entrega: Vehículo Nuevo



DEMORA EN ENTREGA: VEHÍCULO NUEVO

1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
✓ Vehículo fue solicitado a logística por sistema.	Solicitud de Información.	Ejecutivo de Ventas	<p>Si la Unidad de encuentra en nuestro stock:</p> <p>1.- Revisar planilla de traslados de logística.</p> <p>2.- Revisar plazos estipulados en promesa de entrega de logística.</p> <p>Si la Unidad no se encuentra en nuestro stock:</p> <p>1.- Solicitar a asistente comercial confirmar entrega desde la marca (pre entrega).</p> <p>2.- Confirmar con logística el traslado de la unidad.</p>	Inmediato
	Evaluar compensación.	Jefe de Ventas	3.- Si el traslado demora más de 5 días desde la fecha comprometida, evaluar entrega de compensación con Gerente de Marca.	Inmediato
	Entrega.	Ejecutivo de Sucursal	4.- Al llegar la unidad a la sucursal, coordinar entrega con cliente.	Al recibir la unidad

DEMORA EN ENTREGA: VEHÍCULO USADO

1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
✓ Vehículo fue solicitado a logística por sistema.	Solicitud de Información.	Ejecutivo de Ventas	<p>1.- Revisar planilla de traslados de logística.</p> <p>2.- Revisar plazos estipulados en promesa de entrega de logística.</p> <p>3.- Si corresponde a una unidad blindada: Asegurar que se encuentra completamente pagada.</p>	Inmediato
	Evaluar compensación.	Ejecutivo de Ventas	4.- Si el traslado demora más de 5 días desde la fecha comprometida, evaluar entrega de compensación con Gerente de Marca.	Inmediato
	Entrega.	Ejecutivo de Sucursal	5.- Al llegar la unidad a la sucursal, coordinar entrega con cliente.	Al recibir la unidad

Multas
Impagas

x



MULTAS IMPAGAS

1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
<p>✓ Corresponde el pago de Multa: Si reclamamos es por VPP: Multa cursada con fecha posterior a la factura. (Ej. VPP facturado en marzo 2019 – multa cursada en junio 2019).</p> <p>✓ Si reclamo es por Unidad comprada: Multa cursada con fecha anterior a la factura (Ej. VU facturado en abril 2019 – multa en febrero 2019).</p>	Recolectar datos.	Ejecutivo de Ventas	<p>1.- Solicitar al Cliente Multa Física o citación del Juzgado de Policía Local.</p> <p>2.- Obtener Certificado de Multas.</p>	Inmediato
	Solicitud Devolución.	Ejecutivo de Ventas	<p>3.- Solicitar el pago de multa a fernanda.villagran@salazarisrael.cl con copia a atencionalcliente@salazarisrael.cl</p>	Inmediato
	Informar al cliente.	Ejecutivo de Ventas	<p>4.- Informar a cliente que será enviado el comprobante en plazo máximo de 10 días hábiles.</p>	Inmediato






Reclamos de Servicios

x

Disconformidad en el Trabajo

DISCONFORMIDAD EN EL TRABAJO				
1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
 Cliente haya realizado el último ingreso a servicio en Salazar Israel.	Coordinar ingreso.	Ejecutiva Contact Center	1.- Ingreso por Contact Center: Si cliente llama directo a nuestra central telefónica, se coordinará ingreso tipificado como "No h1 Etapa 3" (Retorno), según disponibilidad de agenda del asesor. Si el retorno es por ruido comunicar a cliente que debe considerar tiempo en su ingreso para realizar prueba de ruta con asesor.	Inmediato
		Jefe de Servicio	2.- Ingreso por Taller de Servicio: Si cliente demuestra disconformidad en taller coordinar con cliente retorno: 2.1.- Si motivo de disconformidad imposibilita el uso del vehículo: atender de forma inmediata. 2.2.- Si motivo de disconformidad es por acciones no efectuadas en mantención: se debe verificar con cliente los trabajos realizados. Si no queda conforme se debe realizar cambio del elemento en presencia del cliente. 2.3.- Si motivo de disconformidad es por ruido: es obligatorio realizar prueba de ruta junto al cliente para definir origen y tipo de ruido.	Inmediato
	Mantener al Cliente Informado.	Asesor de Servicio	3.- Informar de forma diaria al cliente los avances en el vehículo. Si existen acciones que puedan retrasar la operación también debe comunicar al cliente telefónicamente y vía email con copia a atencionalcliente@salazarisrael.cl (ej. Repuestos por importación, Visita asistencia técnica de la marca pendiente, etc)	Inmediato
	Asegurar la Calidad del trabajo realizado.	Asesor de Servicio	4.- Al finalizar el trabajo verifica que la unidad se encuentra efectivamente reparada. Si el motivo de ingreso es por ruidos debes realizar prueba de ruta.	Inmediato
	Coordinar entrega de la Unidad.	Asesor de Servicio	5.- Una vez que la unidad se encuentre disponible para entrega, informar al cliente y coordinar la entrega.	Inmediato
	Entregar la Unidad.	Asesor de Servicio	6.- Dejar constancia del diagnóstico y solución explícita en la OT. 7.- Si el motivo de ingreso es por ruido: Realizar prueba de ruta con el cliente. 8.- Cliente debe firmar check list de entrega conforme.	Inmediato

Disconformidad en la Respuesta

DISCONFORMIDAD EN LA RESPUESTA				
1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
 Cliente haya realizado el último ingreso a servicio en Salazar Israel.	Explicar al cliente y dar información real de los hechos.	Asesor de Servicio	1.- Entregar a cliente respuesta formal con la explicación técnica correspondiente.	Inmediato
		Jefe de Servicio	2.- Verificar con la marca respuesta entregada y solicitar respaldo desde la marca de lo informado a cliente.	Inmediato
		Asesor de Servicio	3.- Si es necesario escalar caso a jefe de taller	Inmediato, una vez recibido el respaldo de la marca
		Jefe de Servicio	4.- Jefe de taller debe reforzar con cliente la respuesta entregada por asesor. Si es necesario explicar con demostración en el vehículo.	Inmediato
	Dar respuesta formal y cerrar el caso.	Asesor de Servicio	5.- Si cliente aún con las explicaciones entregadas no queda conforme, se debe escalar caso a atencionalcliente@salazarisrael.cl para entrega de respuesta formal, con todos los antecedentes del caso para la elaboración de la respuesta, con el respectivo respaldo de lo señalado por la marca frente al síntoma.	Inmediato
		Atención al Cliente	6.- Atención al Cliente enviará carta formal a cliente con las explicaciones ya entregadas en servicio, para el cierre del caso.	Hasta 24 horas desde recibida la solicitud

Demora en la Entrega

DEMORA EN LA ENTREGA				
1 Debes verificar	2 Qué hacer	3 Quién es el responsable	4 Cómo debe Hacerlo	5 Cuándo debe hacerlo
✓ Fecha de entrega no se cumple.	Mantener al cliente informado.	Asesor de Servicio	1.- Informar proactivamente sobre el retraso en la entrega . 1.1.- Motivo interno (retraso en trabajos, por inconvenientes en los trabajos) 1.2.- Motivo externo (demora repuesto, visita de marca, respuesta desde marca, etc.) 2.- Mantener informado al cliente.	Inmediato
	Compensación.	Jefe de Servicio	3.- Si la demora es superior a 5 días desde la fecha acordada, levantar con subgerente alternativa de compensación. a) Motivo interno (costo taller) b) Motivo externo (ver con la marca)	Cuando no se cumple la promesa de entrega.
	Entrega.	Asesor de Servicio	4.- Cuando todos los trabajos se encuentren terminados, coordinar con cliente la entrega de la unidad.	Cuando no se cumple la promesa de entrega.

