Informe de Caracterización de los Procesos Postventa y Propuestas de Mejora

Ficha: 2877579

Aprendiz DANIELA PATERNINA

LUCELYS MORENO

EVA MORALES

KELLY CAUSIL

ACESORIA COMERCIAL

1. Verificación de que se cumplan los tiempos y condiciones de envío

Caracterización:

Este proceso asegura que el cliente reciba su producto dentro del tiempo acordado y en las condiciones establecidas en el contrato de venta. Se trata de una verificación continua que implica coordinar entre el departamento logístico y el cliente, para confirmar que las expectativas se cumplan.

Medición de trazabilidad:

Indicador: Tiempo promedio de entrega frente a tiempo estimado.

Herramientas: Sistemas de seguimiento de envíos y comunicaciones automatizadas para informar al cliente.

Acciones de mejora:

Implementar tecnologías de seguimiento en tiempo real para que el cliente esté informado en todo momento sobre el estado del envío.

Establecer recordatorios automáticos para verificar las condiciones de entrega con el transportista y el cliente.

2**. Verificación de una entrega correcta**

Caracterización:

Es la validación de que el producto entregado corresponde a lo solicitado por el cliente, en cuanto a cantidad, calidad y características. Involucra al área de distribución y al cliente, quienes deben confirmar que el pedido es correcto.

Medición de trazabilidad:

Indicador: Porcentaje de entregas correctas frente al total de entregas realizadas.

Herramientas: Firmas digitales o confirmaciones electrónicas que certifiquen la recepción correcta

Acciones de mejora:

Implementar un sistema de confirmación de entregas por parte del cliente, que incluya fotos del producto recibido para facilitar la verificación.

Capacitar a los empleados en procedimientos de revisión de órdenes antes de despacharlas.

3. **Instalación Caracterización:**

En algunos productos o servicios, se requiere asistencia para su correcta instalación. Este proceso asegura que el producto esté listo para su uso inmediato y funcione adecuadamente.

Medición de trazabilidad:

Indicador: Tasa de instalación exitosa en la primera visita.

Herramientas: Encuestas post-instalación y verificación técnica.

Acciones de mejora:

Crear un equipo técnico especializado en instalaciones, disponible para atender cualquier eventualidad.

Ofrecer tutoriales en línea y videos instructivos para una instalación más sencilla.

4**. Asesoramiento para un uso apropiado**

Caracterización:

Este servicio busca guiar al cliente para que haga un uso correcto y óptimo del producto adquirido. Puede implicar asesorías telefónicas, manuales, o incluso tutoriales digitales.

Medición de trazabilidad:

Indicador: Número de consultas o incidencias relacionadas con el mal uso del producto.

Herramientas: Bases de conocimiento accesibles para los clientes.

Acciones de mejora:

Crear una línea de soporte 24/7 con expertos disponibles para resolver dudas.

Proporcionar acceso a una base de preguntas frecuentes, videos y tutoriales interactivos que faciliten el uso correcto.

5. Garantías en caso de fallas de fábrica

Caracterización:

Este proceso asegura que cualquier defecto de fabricación sea corregido de manera rápida y efectiva. Implica el reemplazo, reparación o devolución del producto, según sea necesario.

Medición de trazabilidad:

Indicador: Tiempo promedio de resolución de reclamaciones por fallas.

Herramientas: Sistema de tickets para dar seguimiento a las garantías.

Acciones de mejora:

Simplificar el proceso de reclamo de garantía, permitiendo al cliente iniciar y seguir su caso en línea.

Reducir los tiempos de respuesta mediante alianzas con talleres y proveedores de piezas locales.

6. Servicio y soporte técnico

Caracterización:

Este servicio es esencial para productos complejos que requieren asistencia para su mantenimiento o reparación. Involucra personal técnico especializado para resolver problemas técnicos postventa.

Medición de trazabilidad:

Indicador: Tiempo de respuesta del soporte técnico.

Herramientas: Encuestas de satisfacción tras el soporte técnico y tiempos de atención.

Acciones de mejora:

Implementar un sistema de soporte proactivo, contactando al cliente en periodos críticos de uso o mantenimiento del producto.

Ofrecer paquetes de mantenimiento preventivo a los clientes para evitar fallos.

7. Posibilidad de cambio o devolución en caso de no satisfacer las expectativas del cliente

Caracterización:

Este proceso permite al cliente devolver el producto o cambiarlo si no cumple con sus expectativas, siempre dentro de ciertos términos y condiciones establecidos.

Medición de trazabilidad:

Indicador: Tasa de devoluciones y cambios frente al total de ventas.

Herramientas: Formularios de devolución y encuestas de motivo de devolución.

Acciones de mejora:

Ampliar las opciones de devolución o cambio a través de una política flexible y amigable para el cliente.

Analizar las razones de las devoluciones para mejorar la oferta y reducir la insatisfacción futura.

8**. Descuentos especiales para compras futuras**

Caracterización:

Este proceso busca fomentar la lealtad del cliente ofreciendo descuentos para compras futuras, incentivando su regreso y la construcción de una relación a largo plazo.

Medición de trazabilidad:

Indicador: Tasa de retorno de clientes que han recibido un descuento especial.

Herramientas: Sistema CRM para seguimiento de clientes recurrentes.

Acciones de mejora:

Personalizar los descuentos según el historial de compras y preferencias del cliente.

Crear programas de fidelización donde los clientes acumulen puntos canjeables por descuentos.