

Proceso: Post Venta

Subproceso: Evaluación de Calidad en el Servicio

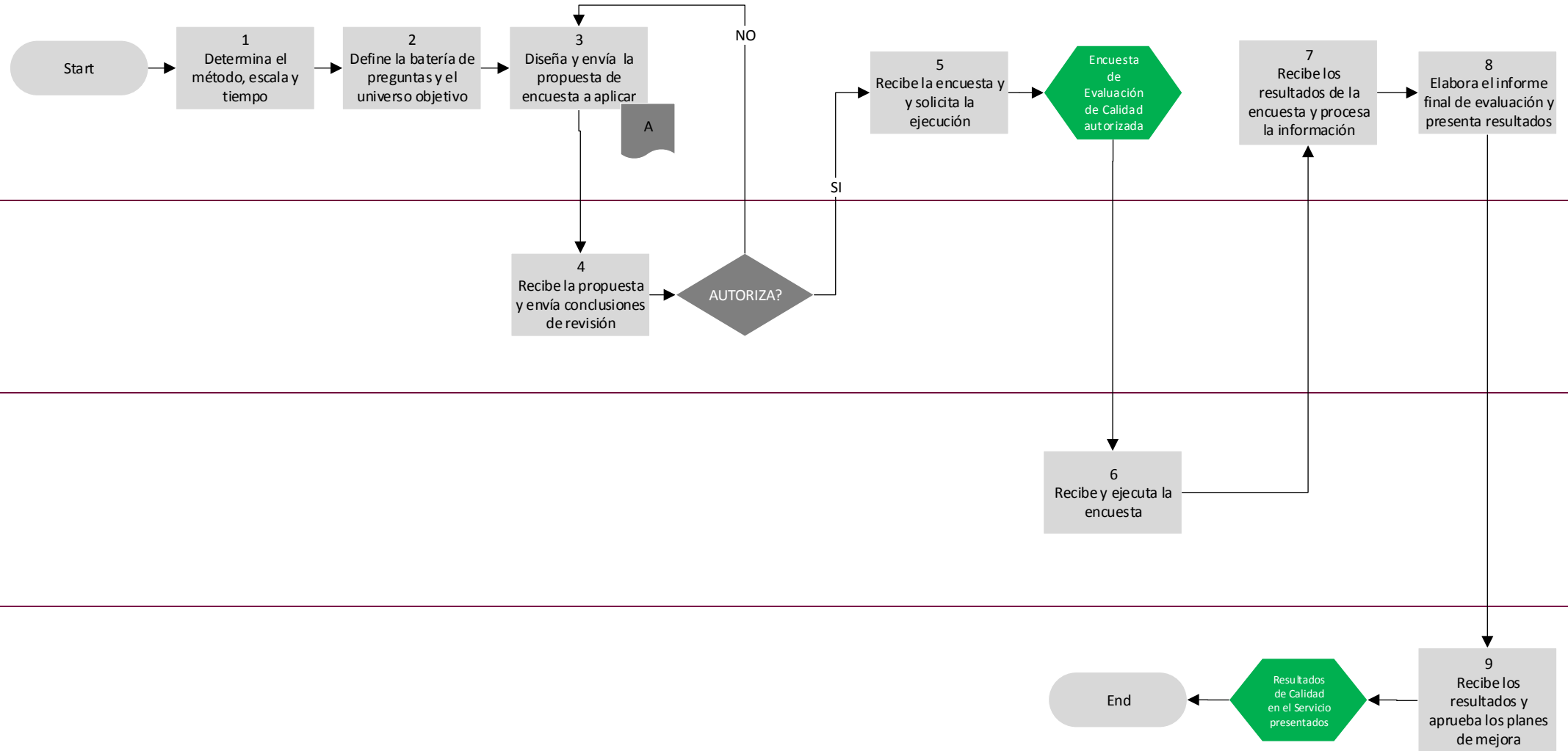


Gerente de SAC

Director de MKT y CRM

Coordinador de MKT y Social Media

Comité de MKT y CRM



- 1 El Gerente del SAC determina el método, escala y tiempo a utilizar para la Evaluación de Calidad en el Servicio.
- 2 El Gerente del SAC define la batería de preguntas y el universo objetivo para la Evaluación de Calidad en el Servicio.
- 3 El Gerente del SAC diseña la propuesta de Encuesta de Evaluación de Calidad en el Servicio a aplicar y envía por e-mail al Director de MKT y CRM para su autorización.
- 4 El Director de MKT y CRM recibe la propuesta de Encuesta de Evaluación de Calidad en el Servicio a aplicar para revisión y autorización. El Director de MKT y CRM envía las conclusiones de su revisión por e-mail al Gerente del SAC. Si la propuesta se autoriza, pasa al punto 5. Si la propuesta se rechaza, pasa al punto 3.
- 5 El Gerente del SAC recibe la retroalimentación del Director de MKT y CRM, realiza los ajustes solicitados (en su caso) y solicita la ejecución de la Encuesta de Evaluación de Calidad.
- 6 El Coordinador de MKT y Social Media recibe la Encuesta de Evaluación de Calidad en el Servicio y las instrucciones para su ejecución. El Coordinador de MKT y Social Media ejecuta y envía los resultados de la encuesta al Gerente del SAC.
- 7 El Gerente del SAC recibe los resultados de la encuesta aplicada y procesa la información:
 - Tabulación de los Datos
 - Análisis de Resultados
 - Determinación de Planes de Mejora
- 8 El Gerente del SAC elabora el informe final de evaluación y presenta los resultados en la reunión de Comité de MKT y CRM.
- 9 El Comité de MKT y CRM recibe los resultados y aprueba los planes de mejora.

Información

A Encuesta de Calidad en el Servicio

Normatividad