

Proceso Probado y Aprobado : 2TIE.V1.00

Área de Ejecución (TIE) TIENDAS

Áreas relacionadas

Título Registro de una garantía

Proceso relacionado

1. Objetivos

Registrar y tramitar desde tienda una garantía de un cliente sobre un producto comprado en dicha tienda.

2. Descripción

Cuando un cliente compra un artículo en nuestra tienda y vuelve porque tiene un problema; nosotros como especialistas debemos verificar y comprobar cuál es la naturaleza del problema y si dicho problema entra dentro de un problema de garantía.

*Debemos conocer exactamente cuáles son los casos que se pueden acoger a garantía; los cuales se encuentran redactados en el apartado “Garantías” de nuestra web interna.

PASOS A SEGUIR:

1º Escucharemos al cliente atentamente para saber cuál es el motivo por el que ha llevado el artículo a tienda.

2º Le haremos preguntas que hagan descartar que verdaderamente es necesario tramitar una garantía; como, por ejemplo, ¿Se ha caído? ¿Se ha mojado? ¿Desde cuándo ha detectado el problema?...

3º Revisaremos externamente el producto delante del cliente, para descartar señales de roturas, humedad...

4º Si encontramos señales evidentes o el cliente nos dice que el producto ha tenido una caída, un accidente, si se ha mojado etc. Le informaremos en ese momento de que su caso no entraría en garantía, y se le invita a comprobar/consultar dichas políticas que tendremos impresas en nuestras tiendas, o a través de nuestra página web.

5º Si aparentemente el producto cumple con las políticas de garantía; pasaremos a realizar un diagnóstico de garantía GRATUITO, para determinar la causa exacta y poder comprobar que efectivamente estamos ante un caso de garantía.

Para ello, nos vamos a nuestro módulo de “Reparaciones” y abrimos un nuevo parte de trabajo.

6º Rellenamos nuestra orden de trabajo por orden empezando por la columna de la izquierda y sin olvidar; Marca / Modelo, N° de Serie y los datos del cliente COMPLETOS (Nombre, teléfono y Email).

NOTA: Si ya tenemos registrado el cliente en nuestra base de datos; lo buscaremos por el EMAIL SIEMPRE, ya que, si lo buscamos por el nombre y no lo escribimos exactamente igual que la vez anterior, o no lo encontraremos o duplicaremos el contacto.

7º Hay que documentar todos los apartados. Encender el patinete **delante del cliente**, si trae cargador...

8º En la columna de la derecha el apartado “Categorías” pondremos; Garantía o Garantía smartGyro según corresponda en cada caso.

9º En la pestaña “Piezas y Servicios”, añadiremos la mano de obra específica para este caso (R06 Revisión Garantía); dicha mano de obra tiene especificada en la “Descripción” las condiciones de esta actuación; aunque de igual modo informaremos al cliente de dichas condiciones en el momento de la creación de la orden de trabajo.

10º En la pestaña “Notas”, en el apartado “DIAGNÓSTICO (Observaciones Cliente)” documentamos TODO lo que nos dice el cliente.



11º Se sacan 2 copias del parte una para poner en el producto que entra en el taller, y otro para el cliente (la copia que se entrega al cliente debe contener SIEMPRE en la parte trasera las políticas de la empresa).

12º Una vez que el producto entra en taller, en el parte de trabajo pinchamos en “Iniciar reparación”



Una vez tenemos el diagnostico final y SIN PINCHAR en “Finalizar reparación:

Órdenes de reparación / RO/01715

✓ Guardar ✕ Descartar

~~Finalizar reparación~~ Confirmar Entrega Cancelar reparación

Referencia de reparación

☆ RO/01715

Nos vamos de nuevo a la pestaña “Notas” y rellenamos el cuadro de “Resolución taller” además de añadir una foto y/o video del problema detectado o la pieza a reparar (abajo a la derecha pinchamos en el icono del “clip” y después “Añadir adjuntos”).

Piezas y Servicios Notas Piezas EXTRA Piezas ROTAS

Repuestos aportados por el cliente

DIAGNÓSTICO (Observaciones Cliente) Notas cliente

DIAGNÓSTICO (Resolución taller) Fallo de controladora porque se ha mojado; necesita sustituir por una nueva. NO ES GARANTÍA.

OTRAS NOTAS

Enviar mensaje Poner una nota Planificar actividad

Adjuntos

Añadir adjuntos

0 1

✓ Siguiendo

Posteriormente a este diagnóstico, ponte en contacto con tu RDT para tramitar de forma interna la garantía.

13º Le damos a “Guardar” la orden de reparación con las nuevas modificaciones, pero NO pinchamos en “Finalizar reparación” (ya que aún no hemos terminado el trabajo).

Órdenes de reparación / RO/01715

✓ Guardar ✕ Descartar

~~Finalizar reparación~~ Confirmar Entrega Cancelar reparación

Referencia de reparación

☆ RO/01715

14º Nos ponemos en contacto con el cliente POR ESCRITO (WhatsApp o correo), y le informamos de la resolución del diagnóstico.

- SI ES GARANTÍA: le comunicamos cual era el problema, y que pasamos a tramitar la garantía para su reparación.
Por nuestra parte, pasamos a tramitar la garantía, rellenando el formulario de garantías de OneWay.
- Si NO ES GARANTÍA: le comunicamos cual era el problema, porque se ha producido y las razones por las que NO se cumplen las condiciones de garantía. Añadiremos en ese WhatsApp/Correo la nueva orden de reparación con el precio que supone la actuación completa, y le pediremos un OK POR ESCRITO en el mismo mensaje si quiere que realicemos la reparación.

* Si el cliente autoriza la reparación, seguiremos el procedimiento habitual.

* Si el cliente NO autoriza la reparación, Eliminamos los productos y mano de obra que hemos añadido y pinchamos en “Cancelar reparación”:

Órdenes de reparación / RO/01715

 Editar

 Crear

Finalizar reparación

Confirmar Entrega

Cancelar reparación

NOTA: Si el cliente no nos contesta por escrito (WhatsApp/Correo), le llamaremos por teléfono y le diremos que tiene que darnos una contestación por el Whatsapp/Correo (Sí o No), para poder continuar con la reparación o no.

15º Independientemente de cuál sea el caso; cuando el cliente vaya a retirar el producto, sacaremos desde el POS un recibo de la orden de reparación que se le entregará al cliente SIEMPRE, como justificante de que ha recogido el producto.

Difundido el: 01/01/2024

Firmado:

Dirección