

Prioridades en las Actividades de Ruta: Cambios, Entregas y Recolecciones

Para garantizar un servicio eficiente y mantener la satisfacción del cliente, las actividades de cambios, entregas y recolecciones tienen un orden de prioridad que todo el personal de oficina y ruta debe seguir. A continuación, se detalla la importancia de cada actividad y las excepciones en la programación.

CAMBIOS (Máxima Prioridad)

Los cambios de lavadora tienen la prioridad más alta porque implican que un cliente tiene un equipo descompuesto y no puede usar el servicio por el que está pagando. Si el cambio no se realiza rápidamente, se debe compensar al cliente con días adicionales de renta, lo que impacta en los ingresos.

Reglas para cambios:

Se deben realizar lo más pronto posible.

Si hay varias solicitudes en la misma zona, deben agruparse para optimizar la ruta.

No se puede dejar pendiente un cambio si hay disponibilidad de equipo y personal para hacerlo.

ENTREGAS (Segunda Prioridad)

Las entregas son esenciales para mantener el flujo de ingresos diarios, ya que cada nueva renta representa dinero que cubre los gastos operativos.

 Reglas para entregas:

Se programan después de los cambios.

Si hay varias en la misma zona, se agrupan para ahorrar tiempo y combustible.

No deben posponerse innecesariamente, ya que afectan la estabilidad financiera de la empresa.

3 RECOLECCIONES (Menor Prioridad)

Las recolecciones son la última prioridad porque el cliente ya no está pagando por la lavadora y no le afecta que la recojamos un día después. Esto permite mayor flexibilidad en la programación.

 Reglas para recolecciones:

Se realizan después de completar cambios y entregas.

Solo se adelantan si:

1. El cliente tiene urgencia (ejemplo: se va de viaje y necesita que recojan la lavadora antes).

2. Está en la misma ruta de un cambio o entrega ya programado, lo que permite optimizar tiempo y combustible.

Resumen de Prioridades

- 1 Cambios: Siempre primero porque afecta la satisfacción del cliente y los ingresos de la empresa.
- 2 Entregas: Segundo en prioridad porque generan ingresos diarios.
- 3 Recolecciones: Último lugar porque no afectan la relación con el cliente ni los ingresos.

 Excepciones para hacer una recolección antes de terminar las entregas:

Cliente con urgencia justificada.

Ubicación conveniente en la ruta ya establecida.

El equipo de oficina debe programar las rutas siguiendo estas prioridades y asegurando que los conductores cumplan con el orden correcto.