

Protocolo de Gestión de Agenda para Entregas en ServiHogar

Objetivo:

Garantizar que todas las entregas de lavadoras se realicen a tiempo y que los clientes estén informados sobre el horario de llegada de sus equipos, manteniendo un servicio eficiente y profesional.

1. Confirmación de Horario con el Cliente:

- Al recibir una solicitud de entrega de lavadora, el ejecutivo de atención a clientes debe confirmar inmediatamente con el cliente la hora de llegada del equipo.
- Se debe acordar un horario específico, asegurando que sea conveniente tanto para el cliente como para las capacidades de logística.

2. Agendar en Sistema:

- Una vez confirmada la hora con el cliente, el ejecutivo debe agendar la entrega en el sistema.
- Las entregas deben programarse con al menos 30 minutos de anticipación al horario acordado, considerando:
 - **Tiempos de traslado:** calcular la distancia entre la ubicación actual del vehículo y el destino.
 - **Cantidad de rutas disponibles:** evaluar la capacidad de los vehículos y las rutas asignadas para ese día.

3. Manejo de Imprevistos:

- Si se presenta alguna circunstancia que impida llegar a tiempo (tráfico, problemas con el vehículo, etc.):
 - Notificar de inmediato a Víctor, responsable de operaciones.
 - Víctor tendrá un máximo de 5 minutos para proporcionar una solución que permita cumplir con el horario de entrega.

4. Escalamiento a Dirección:

- Si en 5 minutos Víctor no puede proporcionar una solución viable para cumplir con el horario de entrega:
 - Realizar una llamada inmediatamente a Wilfrido, director general, para solicitar asistencia en la toma de decisiones.
 - El objetivo es asegurar que se tomen las medidas necesarias para llegar a tiempo y mantener la satisfacción del cliente.

5. Comunicación Constante:

- Mantener una comunicación constante con el cliente para informar sobre el estado de su entrega. En caso de algún retraso imprevisto, notificar al cliente con anticipación para gestionar sus expectativas.

Importancia de este Protocolo:

El cumplimiento de este protocolo es esencial para mantener la satisfacción y confianza de nuestros clientes. La precisión en la entrega de las lavadoras refuerza la imagen de profesionalismo de ServiHogar y asegura que nuestros clientes reciban un servicio de calidad. Una agenda bien gestionada permite optimizar las rutas, reducir tiempos de espera, y mejorar la eficiencia operativa de la empresa.