

CHECKLIST

SERVICIO POST VENTA Y VALOR ENTREGADO AL CLIENTE

1. Valor entregado al cliente

- Se ha definido y analizado la cadena de valor en la empresa
- Se ha discutido la cadena de valor con todo el personal
- El personal entiende el concepto de valor desarrollado en la empresa y transferido al cliente

2. Atención post venta

- Existe una política de atención post venta al cliente
- Existe un departamento de atención al cliente
- El departamento técnico interactúa con el personal de atención al cliente
- Se han elaborado indicadores y metas para valorar la satisfacción del cliente cuando plantea un problema

3. Remediación de errores en el área de post venta

- Se verifica la aplicación correcta de la política de atención post venta al cliente
- Se corrigen fallas cuando se detectan errores en la atención al cliente
- Se analizan las causas de errores cometidos durante la atención al cliente a fin de evitar repetir el problema

De acuerdo con la cantidad de puntos marcados como (Sí), concluya si su área de servicio post venta necesita revisión. Dejar de marcar 3, por ejemplo, debería llamar su atención.