

**AUTOEVALUACIÓN NEGOCIO TALLER
PARA LA TOMA DE DECISIONES**

**PARTE II: AUTODIAGNÓSTICO ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL**

*Todo sobre lo que usted debe reflexionar para
reorientar y no perder su negocio*



AUTODIAGNÓSTICO TALLER que ponemos a su disposición es una herramienta que le ayudará a reflexionar sobre su negocio, valorar su situación actual de forma objetiva, fortalezas y debilidades y proyectar su futuro; es decir, obtendrá un informe básico con el que tomar las decisiones relativas al futuro de su negocio, a corto y largo plazo, operativas y estratégicas. ***Dedique el tiempo que usted necesite para su cumplimentación “porque su empresa merece la pena”.***

TRATAMIENTO CONFIDENCIAL. Si nos envía la valoración obtenida, en el plazo de un mes, le devolveremos nuestra opinión profesional sobre la situación de su empresa. De esta forma, podrá comprobar su posicionamiento. *Sólo manejaremos datos de forma confidencial.*

Le proponemos reflexionar sobre su situación, la coyuntura del sector del automóvil y sobre las alternativas (cerrar, diversificar o cambiar). El recorrido que le proponemos es el siguiente **“Autodiagnóstico de su empresa-taller”.**

Esperamos que la realización reflexiva de este ejercicio empresarial le haya sido útil para tomar sus mejores decisiones, en unos momentos de incertidumbre en los que hay que **apostar por el verdadero cambio de modelo de negocio.** PROGRESO y de FUTURO.

Quedamos a su entera disposición para cualquier consulta de su interés.
Muchas Gracias.

Constantino Casado Domínguez
Director Consultoría
Solve Consultoría, S.L.

NOTA:
Cuestionario realizado como Partner-Asesor de Proximity Customer, S.L.
Facilitado para uso interno del taller quedando prohibida su difusión.

CUESTIONARIOS PARA EL AUTO-DIAGNÓSTICO DE SU EMPRESA

1.- EXPLICACIÓN REALIZACIÓN AUTODIAGNÓSTICO:

Tómese su tiempo para reflexionar y cumplimentar los CUESTIONARIOS DE AUTODIAGNÓSTICO que a continuación encontrará. Tenga en cuenta que para cumplimentar cada uno de los ítems de cada uno de los cuestionarios dispone de una puntuación para la ...

- ✓ respuesta SI = valor asignado: cuando “lo considera correcto, está de acuerdo, lo realiza de forma sistemática, tiene creencia firme, etc.”
- ✓ respuesta NO = 0: cuando “lo considera incorrecto, no está de acuerdo, no lo realizar de forma sistemática y rigurosa o no cree en la sentencia expresada por cada ítem, etc.”

No hay posibilidad de poner un valor intermedio, o es SI o es NO, es decir, las cosas se hacen bien de forma sistemática y rigurosa o simplemente no se tiene sistema ni creencia firme sobre cada sentencia expresada por cada ítem.

Cuando haya terminado de reflexionar y valorar cada cuestionario, proceda a traspasar los puntos de su autoevaluación de cada cuestionario a la siguiente tabla y calcule el porcentaje obtenido respecto al total de puntos máximos asignados.

CUESTIONARIOS VALORACIÓN	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	%
A. Reflexión Estrategia de Negocio.	27		
B. Marketing & Satisfacción Cliente.	20		
C. Gestión Económica & Financiera.	24		
D. Control de los Gastos.	15		
E. Desarrollo de la Organización.	15		
F. Gestión de Compras & Almacén.	15		
G. Gestión Procesos Administrativos.	17		
H. Gestión Procesos Clave del Taller:	67		
<i>H1. Concertación Cita Previa</i>	<i>14</i>		
<i>H2. Preparación Cita Previa</i>	<i>8</i>		
<i>H3. Recepción</i>	<i>15</i>		
<i>H4. Reparación y trabajos adicionales</i>	<i>15</i>		
<i>H5. Entrega y Facturación</i>	<i>15</i>		
Resultado Final autoevaluación	200		

Ahora de acuerdo con los resultados obtenidos mire en la siguiente tabla de decisiones donde obtendrá algunas acciones recomendadas para su empresa.

Valoración obtenida y decisión	Acción recomendada a realizar
Si el porcentaje obtenido en el cuestionario A.- estrategia es inferior al 65%	Busca ayuda externa para reflexionar sobre el futuro de su negocio y le abra el campo de visión antes de tomar decisiones.
Si el porcentaje obtenido en el cuestionario C.- economía-finanzas es inferior al 65%	Busca ayuda externa para reflexionar sobre la viabilidad de su negocio y le dé su opinión de cómo está su empresa.
Si el porcentaje medio obtenido con todos los cuestionarios es inferior al 60%	Somete tu empresa a un diagnóstico profundo con ayuda externa.
Si el porcentaje medio obtenido con todos los cuestionarios es \geq al 60% y $<$ al 80%	Necesitas mejorar. ¡No te despistes!
Si el porcentaje medio obtenido con todos los cuestionarios es \geq al 80% y $<$ al 90%	Tienes una empresa con una organización correcta y con visión de futuro.
Si el porcentaje medio obtenido con todos los cuestionarios es \geq al 90%	Tienes una empresa excelente. ¡Cuidala!
Si el porcentaje medio obtenido con todos los cuestionarios es $>$ al 80% pero con 2 cuestionarios cualquiera (A,B,C,D,E,F,G,H) por debajo al 60%	Busca ayuda para someter a un organización a un cambio profundo
Si el porcentaje medio obtenido con todos los cuestionarios es $>$ al 80% pero con tres cuestionarios por debajo al 60%	Busca ayuda para someter a un organización a un cambio profundo
Si el porcentaje obtenido en todos los cuestionarios H.- Procesos (1,2,3,4,5) está por debajo del 60%	Busque ayuda para que le organice su empresa y gane en eficiencia y productividad.

Y para terminar su autodiagnóstico, ahora viene lo más difícil, debe sintetizar las conclusiones con sus propias palabras, detallando las mejoras estratégicas “enfocadas al futuro” y las mejoras operacionales “enfocadas a la productividad y eficiencia” que debe poner en marcha sin dilación de tiempo.

Plan de mejoras estratégicas:

Plan de mejoras operacionales:

2.- CUESTIONARIOS AUTODIAGNÓSTICO:

A. CRITERIOS A VALORAR: ESTRATEGÍA DE NEGOCIO	Puntos asignados SI / No	Puntos valorados
1. ¿Piensa que estamos inmersos en un cambio radical de modelo de negocio y de relaciones comerciales establecidas entre las diferentes fuerzas del mercado “Fabricante - Proveedores - Clientes – Talleres” y por lo tanto hay que actuar?	3/0	
2. ¿Piensa que no puede dirigir su empresa como siempre lo ha hecho, manteniendo las formas de relacionarse comercialmente con sus proveedores y sus clientes? <i>Por lo que piensa que es necesario fortalecer las relaciones de fidelidad y compromiso basada en la fórmula ganadora WIN&WIN (es decir, que todas las partes relacionadas siempre deben ganar).</i>	3/0	
3. Ante la situación del mercado del automóvil, ¿Piensa que es imprescindible aplicar cambios en su empresa-taller con los que luchar y alcanzar el éxito? <i>Por lo que no comparte que sólo hay que tener paciencia y que los cambios vienen solos.</i>	3/0	
4. ¿Piensa que las redes de talleres propiciadas por los <i>fabricantes de vehículos</i> - para comercializar su línea blanca de recambio –NO le aportan las atenciones y soluciones que necesita su empresa-taller? <i>Porque realmente valora cercanía, confianza, beneficios comunes, implicación con su negocio, apoyo, etc. (más allá de la venta de su recambio).</i>	3/0	
5. ¿Piensa que las redes de talleres propiciadas por los <i>grupos de compras</i> NO le aportan las atenciones y soluciones que necesita su empresa-taller? <i>Porque realmente valora cercanía, confianza, beneficios comunes, implicación con su negocio, apoyo, etc. (más allá de la venta de su recambio).</i>	3/0	
6. Ante la situación del mercado del automóvil, de la crisis económica y del cambio de modelo de relaciones, ¿Usted está convencido que ha sabido reaccionar con la suficiente <i>firmeza y rapidez</i> provocando cambios necesarios en su empresa capaces de minimizar el impacto negativo del mercado?	3/0	
7. Ante la situación del mercado del automóvil, de la crisis económica y del cambio de modelo de relaciones, ¿Usted está buscando y valorando con criterios objetivos diferentes alternativas de futuro y retadoras para su empresa-taller? <i>Es decir, busca un aliado para que le aporte soluciones y beneficios, para diversificar actividades de negocio, para cambiar su modelo de negocio, etc.</i>	3/0	
8. ¿Piensa que es necesario buscar ayuda externa que le ayude a reflexionar y tomar decisiones sobre su empresa? <i>Es decir, usted no es de lo que dicen “que me van a contar que yo no sepa”, y considera importante que un profesional con experiencia y crítico ponga en cuestión situaciones de su empresa para afrontar su cambio.</i>	3/0	
9. ¿Piensa que la oferta de disponer de Clientes de Renting realizada por una Red de Talleres no debe ser determinante para decidir su alianza? <i>Pues conoce que el volumen de negocio de los Clientes de Renting ha bajado en los últimos años, que las tarifas de precios aplicadas son bajas y con rápeles altos, y que no le aseguran por escrito un nº mínimo de entradas.</i>	3/0	
PUNTUACIÓN	27 / 0	

B.CRITERIOS A VALORAR: MARKETING &SATISFACCIÓN CLIENTE	Puntos asignados SI / No	Puntos valorados
1. Dispone de un plan de acciones de marketing anual con el que potenciar y mantener su presencia en el mercado a través de servicios, imagen y productos.	3/0	
2. Dispone en su presupuesto anual de una partida económica destinada a las acciones de publicidad y/o promoción.	2/0	
3. Realiza al menos cuatro acciones anuales de comunicación y/o promoción dirigidas a sus clientes y/o mercado.	2/0	
4. Realiza algún tipo de difusión en medios masivos de comunicación – prensa, revistas, web, radio, vallas- sobre servicios, imagen y productos.	1/0	
5. Conoce el nivel de satisfacción de sus clientes utilizando algún método objetivo (encuestas, reclamaciones, visitas o mix de las anteriores).	2/0	
6. Todos los miembros de su empresa tienen claro y entienden que el Cliente es único generador económico que inyecta dinero en la empresa.	2/0	
7. Dispone de la información básica y actualizada para comunicarse con sus Clientes (móvil, fijo, email, web, dirección, whats-up, facebook,etc).	2/0	
8. Llama a sus clientes para preguntarle sobre su nivel de satisfacción en su última visita a su taller (y lo anota).	1/0	
9. Dispone de un protocolo de actuación ante cualquier reclamación de un cliente, y éste es conocido y aplicado por su equipo.	2/0	
10. Dispone de una política de precios cerrados que transmitan confianza a sus clientes y la difunde con soportes internos en las instalaciones y externos mediante acciones de publicidad/promoción.	3/0	
PUNTUACIÓN	20/0	

C. CRITERIOS A VALORAR: ECONOMÍA & FINANZAS	Puntos asignados SI / No	Puntos valorados
1. Como Administrador de su empresa, ¿Conoce sus obligaciones y responsabilidades antes las Administraciones públicas?	3/0	
2. ¿Sabe que la responsabilidad de cumplir sus obligaciones con la Administración recae sobre usted y no sobre el gestor que presenta las cuentas de su empresa?	2/0	
3. ¿Se apoya en un consultor de empresa que le ayude a revisar la evolución de los resultados económico-financieros de su empresa?	2/0	
4. ¿Dispone de un plan de empresa actualizado? Plan de empresa comprende los cambios estratégicos y operativos, y su evaluación económica y financiera.	3/0	
5. ¿Revisa mensualmente sus planes de mejora y los resultados obtenidos?	2/0	
6. ¿Define acciones para reconducir las desviaciones negativas o aprovechar tendencias positivas? <i>Es decir, no se conforma ni consuela con que el mercado va mal y es lo que hay en estos momentos.</i>	2/0	
7. ¿Dispone de un presupuesto anual para su empresa?	2/0	
8. ¿Conoce la facturación mínima que debe alcanzar en su empresa capaz de absorber sus costes fijos? <i>A esta facturación mínima se la denomina como "punto de equilibrio".</i>	2/0	
9. ¿Conoce cuál es el resultado neto de su empresa necesario para afrontar las obligaciones financieras de devolución de capitales "hipotecas o/y créditos"?	2/0	
10. ¿Usted es de los que invierten en equipos e instalaciones pensando en la capacidad de caja que tiene su empresa a corto y largo plazo? <i>Es decir no se deja llevar por la oportunidad del momento de la compra y por sus propias emociones personales.</i>	2/0	
11. ¿Conoce la facturación y la rentabilidad que le aporta de cada Clase de Cliente: aseguradoras, particulares, renting, flotas?	2/0	
Puntuación	24/0	

D.CRITERIOS A VALORAR: CONTROL DE COSTOS	Puntos asignados SI / No	Puntos valorados
1. Dispone de un control presupuestario de los gastos y consumos.	2/0	
2. Conoce el coste de cada hora vendida por su taller.	2/0	
3. Conoce el margen de cada hora vendida por su taller.	2/0	
4. Conoce la repercusión de los costes indirectos en el precio de la mano de obra.	2/0	
5. Conoce la repercusión en el costo de la mano de obra de la falta de rendimiento y productividad en su taller.	1/0	
6. Conoce el margen bruto medio anual de sus compras.	2/0	
7. Conoce el margen medio de las compras de cada línea de producto que vende (recambios, lubricantes, neumáticos, etc.	1/0	
8. Analiza las desviaciones de costos, emprendiendo acciones de mejora.	1/0	
9. ¿Conoce el % de las ventas a cada Cliente VIP sobre su facturación total y el margen que le aporta a los resultados? <i>Cientes VIP son clientes importantes por nivel de facturación, margen y/o prestigio "Renting, Flota, Aseguradora".</i>	1/0	
10. ¿Conoce el impacto económico si pierde algún Cliente VIP con un peso superior al 15% sobre la facturación total de su negocio?	1/0	
PUNTUACIÓN	15/0	

E. CRITERIOS A VALORAR: DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN	Puntos asignados SI / No	Puntos valorados
1. ¿Tiene claras las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo? (dirección, administración, técnicos, asesor servicio, etc.)	2/0	
2. Las responsabilidades asignadas de cada empleado le confieren un nivel de autoridad y de toma de decisiones. ¿Usted y sus empleados tienen claro su autoridad en el puesto?	2/0	
3. ¿Usted sabe delegar de acuerdo a las responsabilidades y autoridad asignada de cada empleado?	2/0	
4. ¿Usted supervisa los resultados obtenidos conjuntamente con cada empleado y comenta las “desviaciones ante los resultados esperados y/o errores detectados” para mejorar o prevenir?	2/0	
5. ¿Usted ha transmitido y explicado a cada empleado sus responsabilidades y nivel de autoridad, los valores de su empresa y los resultados que se esperan de ellos?	2/0	
6. La polivalencia nos permite afrontar los cambios al entorno adaptándonos a nuevas necesidades, ¿Dispone del nivel de conocimientos de cada miembro del equipo y conoce como potenciar su desarrollo profesional?	1/0	
7. La flexibilidad es la capacidad de adaptación a la demanda del mercado, ¿Prepara a su equipo mediante formación y adiestramiento para lo que dispone de un plan de formación?	2/0	
8. La retribución para ser justa y evitar conflictos internos, debe establecerse con principios de equidad interna y equidad externa. ¿Usted cree que en su empresa se respeta estos principios de equidad? (entendemos por equidad algo equilibrado y justo atendiendo al trabajo y responsabilidades asignadas).	2/0	
9. ¿La retribución en su empresa tiene en cuenta criterios de productividad y eficiencia?	1/0	
10. Sus empleados conocen la situación de la empresa en términos globales de resultados, inversiones, clientes y productividad.	1/0	
11. ¿Realiza actividades de motivación y sensibilización con sus empleados al menos una vez al año?	1/0	
12. ¿Piensa que la formación es la garantía del desarrollo y futuro de la organización de su empresa?. <i>Es decir, cree firmemente que la formación es un gasto necesario, asumiendo como empresario que se puedan ir a otras empresas.</i>	1/0	
PUNTUACIÓN	15/0	

F. CRITERIOS A VALORAR: GESTIÓN COMPRAS & ALMACÉN	Puntos asignados SI / No	Puntos valorados
1. ¿Usted dispone de proveedores homologados sobre los que realiza más del 90% de sus compras de recambios y productos profesionales? <i>Es decir se considera fiel a sus proveedores.</i>	2/0	
2. ¿Usted es de los que concentran sus compras en pocos proveedores para evitar tiempo excesivo en la gestión administrativa “control de albaranes, precios, facturas, pagos, abonos, etc.”?	1/0	
3. ¿Usted valora a sus proveedores por su servicio de entregas diarias, calidad de producto y a un precio competitivo?	2/0	
4. ¿Usted es de los que no le preocupa dedicar el tiempo necesario para buscar el mejor precio del día para cada reparación?	1/0	
5. ¿Usted conoce el margen medio alcanzado con sus compras en cada proveedor?	2/0	
6. ¿Usted conoce el coste de la dedicación, tiempo suyo o de sus empleados, buscando el mejor precio del día?	1/0	
7. ¿Usted está dispuesto a ceder un 3% de descuento medio sobre las compras a un proveedor que le dé a cambio servicio de entregas y calidad de producto?	2/0	
8. El valor del inmovilizado en recambios y productos es cada vez de mayor riesgo por la bajada de precio, el valor del dinero, la obsolescencia y la necesidad de disponer de liquidez. ¿Trabaja el concepto de Cero Stock?	2/0	
9. ¿Dispone de la valoración de los obsoletos y productos caducados que dispone en su almacén?	1/0	
10. ¿Dispone de una gestión eficaz de su almacén? Es decir: Conoce lo que compra de cada recambio y a quién, cargan los albaranes a cada OR, gestionan las devoluciones, etc.	1/0	
PUNTUACIÓN	15/0	

G. CRITERIOS A VALORAR: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Puntos asignados SI / No	Puntos valorados
1. ¿Piensa que para saber si está administrando bien su empresa debe conocer la información debe ser fiable y estar disponible a tiempo real?	2/0	
2. ¿Dispone de un sistema de gestión integral para su empresa, DMS?	1/0	
3. ¿Piensa que es necesario utilizar el sistema de gestión de su empresa en cada uno de sus procesos de trabajo? <i>Es decir, introduce a tiempo real los albaranes, facturas proveedores, stock, facturas clientes, apuntes de bancos, ...?</i>	2/0	
4. ¿Dispone de personal formado y entrenado para llevar los procesos de facturación y cobro a clientes?	2/0	
5. ¿Dispone de personal formado y entrenado para llevar el proceso de pago a proveedores?	1/0	
6. ¿Piensa que para llevar una correcta tesorería de su empresa es suficiente saber lo que entra cada día en caja? <i>Entendemos por tesorería a la capacidad de la empresa de afrontar todos sus compromisos de pagos a corto plazo (horizonte de tres meses).</i>	2/0	
7. ¿Usted cree que la contabilidad es necesaria para saber cómo está su empresa?	1/0	
8. ¿Usted cree que disponer de los datos completos de sus clientes es imprescindible y se preocupa y supervisa la calidad de los datos introducidos en el DMS?	2/0	
9. ¿Supervisa diariamente la correcta imputación de las horas de cada técnico a las órdenes de reparación y/o códigos improductivos?	1/0	
10. ¿Verifica mensualmente el grado del aprovechamiento del tiempo del taller “rendimiento, ocupación, productividad” por empleado y total?	2/0	
11. ¿Dispone y aplica algún método eficaz para archivar la documentación legal y reglamentaria? Información en papel o digital.	1/0	
PUNTUACIÓN	17/0	

H1. GESTIÓN PROCESOS CLAVE DEL TALLER: Criterios a valorar del proceso de Cita previa	Puntos asignados SI / No	Puntos valorados
<p><i>El proceso de concertación de cita previa tiene como propósito gestionar las demandas de servicios de los clientes y facilita la planificación del trabajo en el taller. ¿lo conoce y aplica en su organización? ¿lo tiene implantado con éxito?</i></p>		
<p>1. Dispone de un protocolo de atención telefónica con el que contestar la llamada de manera cordial y eficaz.</p>	<p>2/0</p>	
<p>2. ¿Conoce a tiempo real la carga de trabajo de su taller antes de dar una cita al cliente?</p>	<p>1/0</p>	
<p>3. ¿Dispone de una agenda o plan visual en el que anotar las citas previstas y los trabajos en curso?</p>	<p>2/0</p>	
<p>4. ¿Acuerda con el cliente la fecha y hora de entrada al taller?</p>	<p>1/0</p>	
<p>5. ¿Acuerda con el cliente la fecha y hora de entrega de su vehículo de acuerdo a los trabajos solicitados?</p>	<p>1/0</p>	
<p>6. ¿Ofrece al cliente algún medio de movilidad para cuando deje su vehículo en el taller?</p>	<p>1/0</p>	
<p>7. Si el cliente es habitual, ¿Cuándo habla con el cliente verifica el histórico para asesorar posibles necesidades adicionales?</p>	<p>1/0</p>	
<p>8. ¿Tiene en cuenta el tiempo necesario para conseguir el recambio y la dificultad de la intervención antes de concretar cita?</p>	<p>1/0</p>	
<p>9. ¿Ofrece presupuesto al cliente ante su demanda?</p>	<p>2/0</p>	
<p>10. Si no es posible ante la dificultad de la intervención solicitada hacer el presupuesto solicitado, ¿se le ofrece las explicaciones necesarias?</p>	<p>2/0</p>	
<p>PUNTUACIÓN</p>	<p>14/0</p>	

H2. GESTIÓN PROCESOS CLAVE DEL TALLER: Criterios a valorar del proceso de Preparación de Cita	Puntos asignados SI / No	Puntos valorados
<p><i>El proceso de preparación de la cita con el cliente tiene como propósito preparar la recepción de los clientes con cita y nos ayuda a evitar imprevistos y ser más eficaces en la respuesta. ¿lo conoce y aplica en su organización? ¿lo tiene implantado con éxito?</i></p>		
<p>1. Para citas con fecha de entrada a taller, superiores a una semana, ¿llama al cliente un par de días antes para recordarle la cita?</p>	<p>2/0</p>	
<p>2. ¿Prepara los recambios para las citas previas? ¿los separa identificándolos con la matrícula o número de orden de reparación?</p>	<p>1/0</p>	
<p>3. ¿Llama al cliente antes de su entrada al taller, ante cualquier imprevisto que impida cumplir sus compromisos iniciales?</p>	<p>2/0</p>	
<p>4. ¿Dispone de una agenda donde pueda comprobar la disponibilidad de los vehículos de sustitución? ¿Verifica que está en condiciones de uso para el cliente?</p>	<p>1/0</p>	
<p>5. ¿Dispone de un contrato con el que formalizar este servicio de vehículo de sustitución con el cliente y evitar sorpresas?</p>	<p>1/0</p>	
<p>6. Para los clientes habituales, mira el histórico del vehículo por si hubiera algún tema que asesorar en la recepción o si procede llamarle para asesorarle</p>	<p>1/0</p>	
<p style="text-align: right;">PUNTUACIÓN</p>	<p>8/0</p>	

H3. GESTIÓN PROCESOS CLAVE DEL TALLER: Criterios a valorar del proceso de Recepción	Puntos asignados SI / No	Puntos valorados
<i>El proceso de recepción del cliente con o sin cita tiene como propósito acoger al cliente en las instalaciones y asesorarle en sus necesidades explícitas e implícitas a su demanda. ¿lo conoce y aplica en su organización? ¿lo tiene implantado con éxito?</i>		
1. ¿Las instalaciones disponen de fácil acceso y están bien señalizadas?	1/0	
2. ¿Dispone de sala de espera con medios como “agua, café, prensa, revista, promociones, etc.” que hagan amena la espera?	1/0	
3. ¿Dispone de algún medio de información que comunique al cliente el orden de citas del día?	1/0	
4. ¿Cualquier empleado sabe cómo dirigirse a un cliente cuando este entra en nuestras instalaciones, está despistado o hace alguna pregunta?	1/0	
5. ¿Dispone de un Asesor de Servicio con formación y adiestramiento para asesorar a los clientes?	2/0	
6. ¿Realiza la recepción activa sobre el vehículo con el cliente delante mostrándole aquellos aspectos a corregir y asesora sobre sus prioridades?	2/0	
7. ¿Dispone de algún soporte tipo check-list de verificación visual?	1/0	
8. Dispone del apoyo del Técnico Diagnosis para asesorar a un Cliente sobre un incidente o duda.	2/0	
9. Informa al cliente que el técnico comprobará el estado del vehículo por su interior “motor, suspensión, etc.” y que en el caso de encontrar alguna anomalía se le llamará para pedir su autorización?	1/0	
10. ¿Se recoge la firma del cliente en la OR con todo el detalle de operaciones y compromisos adquiridos “precio, fecha y hora”, entregándole al cliente?	1/0	
11. ¿Se le entrega al cliente el resguardo de depósito?	1/0	
12. ¿Dispone de un protocolo de actuación con el que gestionar las colas en la recepción, se conoce y se aplica?	1/0	
PUNTUACIÓN	15/0	

H4. GESTIÓN PROCESOS CLAVE DEL TALLER: Criterios a valorar del proceso de Reparación y Autorización de Trabajos Adicionales	Puntos asignados SI / No	Puntos valorados
<p><i>El proceso de reparación del vehículo y autorización de trabajos adicionales tienen como propósito “cumplir los compromisos adquiridos de precio, plazo y calidad” y evitar sorpresas en la entrega del vehículo. ¿lo conoce y aplica en su organización? ¿lo tiene implantado con éxito?</i></p>		
1. Prepara la documentación técnica necesaria antes de iniciar los trabajos (manuales, checklist de control,....)	1/0	
2. Planifica la carga de trabajo del taller con el panel de planing y el cajetín de llaves.	1/0	
3. Realiza una revisión sistemática del vehículo utilizando el checklist para detectar posibles anomalías (para asesorar al cliente).	2/0	
4. Los técnicos anotan todas las observaciones en la OR u hoja de control de calidad e informan al Asesor de servicio cuando así lo requiere el tipo de incidente detectado.	2/0	
5. Los técnicos anotan los tiempos empleados en la realización de cada operación descrita en la orden de reparación (manual o fichaje informático en el DMS).	1/0	
6. Contacta con el cliente para autorizar trabajos adicionales con presupuesto y revisión de la fecha de entrega si esta tuviese variación (asegurar la disponibilidad de los recambios).	2/0	
7. Sólo realiza los trabajos adicionales si lo autoriza el cliente y documenta su autorización por algún medio tangible, especialmente cuando se trate de intervenciones cuantiosas.	1/0	
8. Realiza la prueba de carretera en el vehículo terminado para constatar la resolución de la avería.	1/0	
9. Realiza una revisión final con apoyo de un “checklist de puntos de control” en cada intervención de taller llevada a cabo por una persona responsable asignada (persona diferente a la de ejecución de la intervención).	2/0	
10. Revisa la correcta realización de las operaciones solicitadas por el cliente y descrita en la OR	2/0	
PUNTUACIÓN	15/0	

H5. GESTIÓN PROCESOS CLAVE DEL TALLER: Criterios a valorar del proceso de Entrega y Facturación	Puntos asignados SI / No	Puntos valorados
<p><i>El proceso de entrega y facturación tiene como propósito explicar los trabajos solicitados y facturados, dando transparencia y confianza, evitando sorpresas negativas al cliente. ¿lo conoce y aplica en su organización? ¿lo tiene implantado con éxito?</i></p>		
1. Solicita el resguardo de depósito al cliente.	2/0	
2. Confecciona la factura teniendo en cuenta todos los trabajos realizados y observaciones recomendadas. La factura está completa, bien estructurada y es clara y comprensible.	2/0	
3. Explica de forma adecuada la factura al cliente. Solicita al cliente la firma de la factura.	2/0	
4. Entrega el presupuesto si lo hubiera de operaciones adicionales no realizadas.	2/0	
5. Se avisa al cliente que su vehículo está preparado para su recogida y con el importe de la intervención (por ejemplo por SMS)	1/0	
6. Se pide autorización previa al cliente antes de realizar una operación adicional detectada por el taller no prevista inicialmente.	1/0	
7. Se contabilizan todas las facturas generadas por el taller para poder seguir la evolución de la actividad.	2/0	
8. Acompaña al cliente al vehículo. Retira las fundas protectoras en su presencia.	1/0	
9. Informa y asesora al cliente sobre aquellas recomendaciones anotadas en la factura y, cuando procede, se adjunta un presupuesto.	1/0	
10. Informa al cliente sobre la próxima revisión del vehículo y le agradece su visita despidiéndose cordialmente.	1/0	
PUNTUACIÓN	15/0	