

MANUAL DE POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE



ÁREA DE POSVENTA

Este manual se elabora con la intención de mejorar la calidad del servicio al cliente en etapa de posventa en DVC inmobiliaria, ciudad de Barranquilla, Colombia.

Se encuentra dirigido a colaboradores del área de servicio al cliente de esta organización.

2023

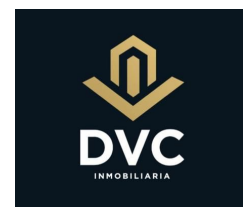


ÍNDICE



- 01** SOBRE NOSOTROS
- 02** NUESTRA POLÍTICA DE SERVICIO
- 03** POSTVENTA
- 04** NORMATIVIDAD
- 05** ESTRATEGIAS DE SERVICIO
- 06** FORMATOS
- 07** RECOMENDACIONES
- 08** RECORDATORIO

SOBRE NOSOTROS



Somos una empresa del sector inmobiliario que presta sus servicios en la ciudad de Barranquilla, Colombia.

FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES

MISIÓN

Ofrecer servicios de calidad en el sector inmobiliario de Barranquilla, Colombia por medio de estrategias de gestión y la óptima interrelación de actores (compradores, inversores, colaboradores y empleados) que participan en el proceso de venta y postventa.

VISIÓN

Ser la inmobiliaria de referencia a nivel local y regional por su propuesta líder e innovadora en el área de servicio al cliente.

PRINCIPIOS

1. Compromiso con nuestros clientes.
2. Responsabilidad en nuestros procesos.
3. Respeto por el Medio Ambiente.

En DVC inmobiliaria nos esforzamos por lograr con excelencia nuestros objetivos misionales, especialmente cuando la calidad de lo que hacemos depende de la experiencia de servicio o del nivel de satisfacción de los clientes. De ahí la necesidad que nuestros empleados recuerden además de los principios corporativos, las conductas que diferencian a los procesos y resultados de la empresa.

A continuación presentamos tres pilares que junto a sus componentes sirven como marco a las actividades de DVC inmobiliaria.

En la gestión

- Dirigir todas las acciones a la identificación de las necesidades explícitas e implícitas de nuestros clientes.
- Responder a los criterios de la Norma de calidad ISO 90001 y acoger las prácticas sugeridas para gestión de nuestro sistema.
- Velar por el cumplimiento de los términos legales que DVC inmobiliaria suscriba.
- Tratar efectiva y en el menor tiempo posible las quejas, sugerencias y reclamaciones de los distintos grupos de interés.

En las personas

- Servir con orgullo y altos estándares éticos.
- Practicar la escucha consciente y empática.
- Contribuir al crecimiento personal y a la participación mediante un lenguaje respetuoso.
- Beneficiar un ambientes sano para nuestras actividades laborales.

En los servicios

- Cumplir la promesa pactada con el cliente disponiendo todos los canales y recursos disponibles.
- Identificar la responsabilidad directa por la calidad de los trabajos.
- Adoptar el principio de mejoramiento continuo como vía para la introducción de cambios importantes.
- Utilizar estrategias para la reducción de impactos ambientales.
- Asegurar la protección de datos e información personal.

La preocupación porque nuestros clientes reciban lo que prometemos, nos obliga a fortalecer las acciones internas para desarrollar una correcta atención posventa. En DVC este servicio –sintonizado con las tendencias en innovación– se encarga de sellar el compromiso con la calidad y brindar la información suficiente según el tipo de clientes en función de la naturaleza de sus solicitudes (Reclamos, Quejas, Sugerencias. Requerimientos por defectos, entre otros).

Aquí ofrecemos pautas para el uso correcto de los inmuebles, nos aseguramos que los distintos plazos sean cumplidos, velamos por la comunicación oportuna con motivos de entregas, gestionamos consultas y observaciones. La inmobiliaria entiende que la relación con propietarios, compradores, vendedores y otros agentes en el sector, empieza al cerrar una venta o al iniciar cualquier contrato.

Este punto debe indicar la génesis de nuestro esfuerzo por la fidelización del cliente, la retroalimentación de nuestro sistema y la garantía de mejora continua.

Diez funciones del área en DVC

1. Fidelizar al cliente.
2. Brindar información de manera diligente y oportuna (Resolver dudas).
3. Solucionar problemas del cliente.
4. Optimizar los tiempos de servicio.
5. Resolver PQRS.
6. Colocar a disposición del cliente un buzón de sugerencias que nos impulse a mejorar cada día.
7. Analizar las necesidades del consumidor.
8. Recuperar la cartera.
9. Identificar oportunidades en el mercado.
10. Prevenir futuros incidentes.



NORMATIVIDAD APLICABLE A LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE



Área de Posventa

Norma	Artículo(s)	Aplicación específica
Constitución política de 1991	23,51 y 74	Sobre peticiones a las autoridades; derecho a vivienda digna y el acceso a documentos públicos.
Ley 820 de 2003	Aplicación total	Fija los criterios de base para regular los contratos de arrendamiento de los inmuebles urbanos destinados a vivienda.
Ley 1480 de 2011 o Estatuto del consumidor	Aplicación total	Decreta aspectos relacionados a la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad; el acceso a una información adecuada; La educación del consumidor y la libertad expresar sus opiniones. (Superintendencia de Industria y Comercio)
Ley 1581 de 2012 o Ley de protección de datos personales	Aplicación total	Desarrolla el derecho a conocer, actualizar y rectificar información en bases de datos o archivos
Código de comercio colombiano	Artículos del 1340 al 1346	Sobre el corretaje inmobiliario.
Decreto 19 de 2012	185	Sobre documentos que deben estar a disposición de los compradores en todo momento.
Decreto 735 de 2013	Aplicación total	Reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7º y siguientes de la Ley 1480 de 2011.

NOTAS

- Si el proyecto está sometido al régimen de propiedad horizontal la Ley que lo regula es la 675 de 2001.
- Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año.
- La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) monitorea las quejas y reclamos de arrendatarios también brinda asesoría sobre normas vigentes y formulación de reclamaciones.
- Las costumbres mercantiles en Barranquilla las puede consultar en: <https://loniabarranquilla.com/costumbres-mercantiles/>

Tabla 1. Normativa relacionada. Elaboración propia, 2023.

ESTRATEGIA DE SERVICIO

La presente estrategia de servicio se piensa como instrumento para la mejora del servicio a nuestros clientes en la etapa de posventa. Se estructuró mediante varios postulados legales y administrativos hallados en una serie de antecedentes.

En el área de posventa existen cuatro componentes que se deben cumplir para que opere el sistema en forma ordenada. Estos son:

1. La solicitud de atención.
2. La visita de inspección.
3. La coordinación y ejecución de trabajos.
4. La Recepción de los trabajos por parte del cliente.

Dependiendo de las políticas de atención y presupuesto asignado al área, las acciones de servicio pueden o no ser más sofisticadas, pero no deben perder el objetivo final de la empresa que es dar respuesta oportuna a los requerimientos efectuados por los clientes o solicitantes, siempre considerando el cierre en las distintas etapas.

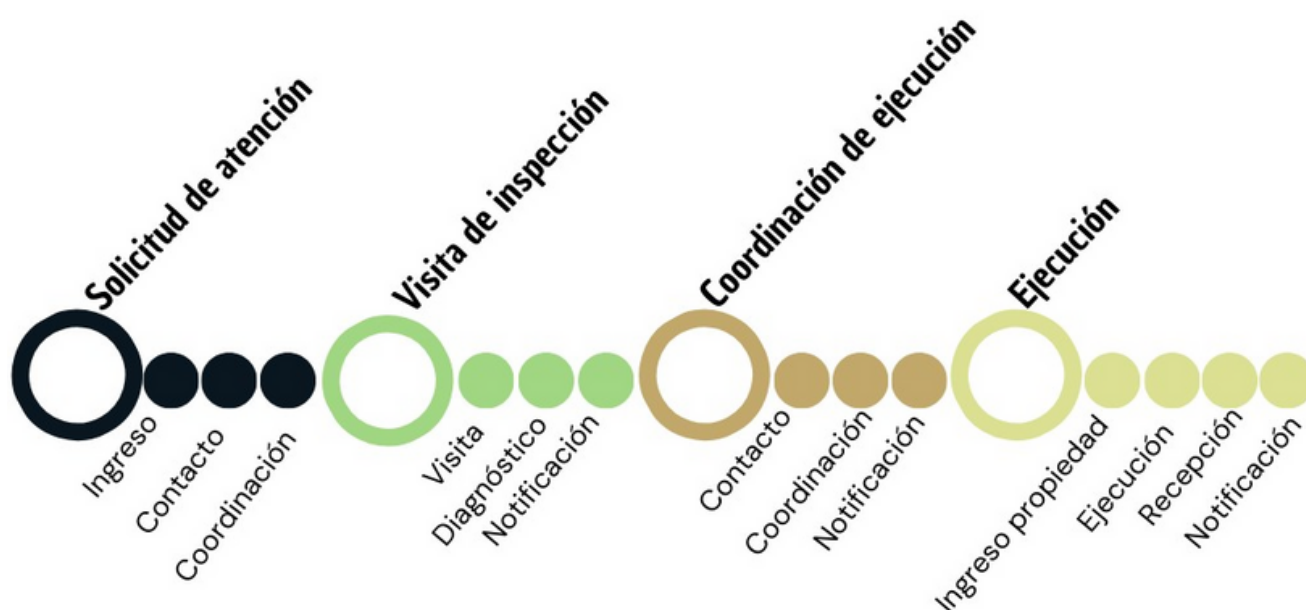


Figura 1. Flujo de atención postventa. Elaboración propia adaptado de: Grupo de calidad y posventa CChC, 2018.

1. SOLICITUD DE ATENCIÓN POSVENTA

Este primer hito posibilita dar respuesta a interrogantes relacionados a la propiedad y la situación problema en la que se encuentra. Algunos ejemplos de preguntas que tienen cabida en este punto, son:

1. ¿Quién lo solicitó? (Identificación de Propiedad y solicitante)
2. ¿Qué se solicitó? (Identificación de requerimiento y problema)
3. ¿Cuándo se solicitó? (Identificación de fecha de ingreso)



Figura 1. Flujo de atención postventa. Elaboración propia adaptado de: Grupo de calidad y posventa CChC, 2018.

2. DIAGNÓSTICO

Un diagnóstico indicado posibilita el desarrollo óptimo en el área de posventa. Se requiere de un profesional que asista a la visita de inspección y esta pueda identificar los detalles que dan cuenta de su resolución. En caso de corresponder, se deben , establecer los pasos para una planificación de ejecución de trabajos, adecuada.



Figura 2. Flujo de atención postventa. Elaboración propia adaptado de: Grupo de calidad y posventa CChC, 2018.

3.COORDINACIÓN DE TRABAJOS

El profesional de posventa debe realizar la programación de trabajos y preparar las condiciones que permitan una correcta ejecución. Asimismo, debe indicar las condiciones de protección; realizar programa de trabajo (fecha de inicio y término); indicar detalles de trabajos; determinar cuáles de esos requerimientos serán a través de un proveedor externo o tendrán un tiempo mayor de ejecución. Indicar responsable de la supervisión. Se sugiere que, en caso de ejecutar a través de un tercero, siempre asista un supervisor de posventa.



Figura 3. Flujo de atención postventa. Elaboración propia adaptado de: Grupo de calidad y posventa CChC, 2018.

4. EJECUCIÓN Y RECEPCIÓN DE TRABAJOS

El profesional de posventa debe realizar la programación de trabajos y preparar las condiciones que permitan una correcta ejecución. Asimismo, debe indicar las condiciones de protección; realizar programa de trabajo (fecha de inicio y término); indicar detalles de trabajos; determinar cuáles de esos requerimientos serán a través de un proveedor externo o tendrán un tiempo mayor de ejecución. Indicar responsable de la supervisión. Se sugiere que, en caso de ejecutar a través de un tercero, siempre asista un supervisor de posventa.



Figura 4. Flujo de atención postventa. Elaboración propia adaptado de: Grupo de calidad y posventa CChC, 2018.

FORMATOS



A continuación encontrará algunos guías de registro de actividades en la etapa de posventa para nuestra inmobiliaria.

Formato 1: Registro de solicitud.

Protocolo vía telefónica	Observación
Saludar y presentarse.	Definir si se establecerá un protocolo estándar o no.
Preguntar si es un buen momento para hablar.	Indicando los requerimientos ingresados e informar de la disponibilidad para coordinar una visita de inspección a su propiedad. Señalar que la visita tiene por objeto verificar en terreno que el origen del reclamo corresponda a un problema de posventa que debe ser reparado por la empresa, para evitar que el solicitante pueda confundir que se irá a reparar el problema registrado.
Corroborar datos de propietario y/o solicitante.	En caso de existir probabilidad de que el reclamo tenga su origen en una causa de rechazo. Tener claridad de la mantención que corresponde. Solicitar tener a la vista el documento que acredite la mantención para la visita.
Informar que se dejará registro de la confirmación de la visita.	A través de un correo (o sistema de gestión si se posee)

Tabla 1. Formato 1. Elaboración propia adaptado de: Grupo de calidad y posventa CChC, 2018.

FORMATOS

Formato 2: Registro de solicitud.

Protocolo vía correo electrónico
<ul style="list-style-type: none">• Informar de los requerimientos ingresados y la fecha de la visita propuesta, pudiendo indicar alternativas de disponibilidad.<ul style="list-style-type: none">• Solicitar confirmación del solicitante dentro de un plazo establecido por la empresa en su procedimiento.• Se sugiere solicitar la confirmación de los datos del requirente.• Agradecer por notificar de su problema y despedida.

Tabla 2. Formato 2. Elaboración propia adaptado de: Grupo de calidad y posventa CChC, 2018.

FORMATOS

Formato 3: Registro de daños.

Artefactos, equipos y productos		
Funcionalidad eléctrica	Eléctrica	Especificar Ejemplo Campana cocina
Funcionalidad hídrica	Agua potable	Especificar; Ejemplo Tanque del inodoro WC
Funcionalidad Gas doméstico	Gas	Especificar: Ejemplo Estufa
Terminación	Revestimiento piso	Especificar Ejemplo Pintura, Papel mural
	Revestimiento muro	Especificar Ejemplo Cerámica Porcelanato

Tabla 3. Formato 3. Elaboración propia adaptado de: Grupo de calidad y posventa CChC, 2018.

FORMATOS



Formato 4: Registro de verificación de procesos posventa.

Su requerimiento	Se encuentra:	Se verificó que:
No corresponde	N/a	No existe falla.
	Fuera de plazo	Se encuentra sin garantía del proveedor. (Verificar que se encuentren entregadas las Garantías del Proveedor al cliente).
		No existe responsabilidad inmobiliaria.
	Dentro de plazo	Sin realizar mantención señalada Manual (Inmobiliaria o Proveedor).
		Incorrecta o insuficiente mantención, sin personal calificado o recomendado.
		Uso inadecuado.
		Desgaste natural.
		Daño fue ocasionado por fuerza mayor o accidente de la naturaleza.
		Existe correcta ejecución, no afecta funcionalida
		Dentro de las tolerancias permitidas.
		Ajustado al Proyecto publicitado.
		Ajustado a la Normativa Vigente al momento de la Construcción.
		Intervención de terceros o alteración del proyecto.
	Ajustado a las especificaciones técnicas	

Tabla 4. Formato 4. Elaboración propia adaptado de: Grupo de calidad y posventa CChC, 2018.

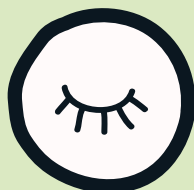
- Se recomienda considerar la necesidad de usar servicios especializados de mantención preventiva. Este puede ser realizado por el equipo de posventa o empresas externas que se especializan en ello. Lo anterior, puede evitar consecuencias mayores el primer año de uso de una propiedad, detectando problemas de posventa y evitando posventa errónea. Por lo que se sugiere definir si la empresa contará con un servicio de mantención preventiva educando e informando al cliente por el tiempo que se estime necesario.
- El cliente debe estar habilitado de los lugares y formas de atención, en qué casos debe ingresar un reclamo, cuáles son las formas de ingreso de reclamo, y qué esperar de la empresa.
- El cliente debe estar habilitado en las acciones que debe realizar ante una emergencia o urgencia y saber la diferencia entre una y otra, a quien debe dirigirse, las acciones primarias a realizar y que esperar de la empresa en estos casos.
- El cliente debe estar habilitado sobre los alcances de responsabilidad y garantía, los plazos y condiciones para que éstas operen, a quién debo presentar el reclamo y cómo hacer la distinción de una o de otra.
- No basta solo con la entrega de un manual para mejorar la política de servicio al cliente. Es importante hacer e integrar la posibilidad de riesgos. Por ello debe existir una preocupación y ocupación constante de la empresa por que el cliente alcance este aprendizaje, pudiendo, además de comunicar las mantenciones que deben realizarse en los periodos respectivos, recordar los terceros recomendados o certificados, generar algún plan de capacitación con sus clientes, desde pequeñas charlas prácticas que pudieren realizarse, hasta reproducciones de correctas mantenciones, enfocadas principalmente en el real aprendizaje, no en el registro de la entrega de la información.

RECUERDE

Para una atención de calidad, usted debe:



1. Usar un tono amable



2. En caso de presentarse una situación conflictiva con el cliente, conserve la calma.



3. Registrar las acciones que debe realizar teniendo en cuenta el presente manual

CONTÁCTANOS

CL. 99A #52-160, RIOMAR,
BARRANQUILLA,
ATLÁNTICO
TELÉFONO: 314 5218484



Instagram (@dvc_inmobiliaria)

Instagram photos and videos
[instagram.com](https://www.instagram.com/dvc_inmobiliaria)

