



PROCESSO PARA RECLAMAÇÃO CLIENTE

1 OBJETIVO

Este procedimento estabelece a sistemática para o tratamento de reclamações e apelações provenientes de clientes.

2 DISPOSIÇÃO DO DOCUMENTO

Este documento está disponível de forma virtual para preenchimento e impressão na Intranet (<http://www.alicomnet.com.br/casadopicapau/intranet/>) no formato word e de forma física na pasta RECLAMAÇÃO DE CLIENTES em todos os departamentos comerciais, serviços e peças das lojas Hohl Maquinas. O documento também se encontra disponível online no portal de reclamação ao cliente Hohl Maquinas que pode ser acessado pelo link <http://www.clientesalicom.com.br/clientes/casadopicapau/reclamacoes/login.php> Todo gestor estratégico possui usuário e senha para acesso ao portal, em caso de novo colaborador de cargo estratégico solicitar usuário e senha via e-mail para Departamento de TI por meio de e-mail ti@casadopicapau.com.br.

3 RESPONSABILIDADES e PROCEDIMENTO

3.1 Registro da Reclamação:

- Registrar reclamação via online no portal <http://www.clientesalicom.com.br/clientes/casadopicapau/reclamacoes/login.php> caso no ato do registro da reclamação não haja possibilidade de acesso ao portal favor utilizar o formulário impresso disponível em todas as áreas comerciais, serviços e peças preenchendo todos os campos. O formulário impresso assim que possível deve ser registrado no portal, para melhor acompanhamento da ação.

3.2 Classificação de Priorização:

Prioridades:

Alta – Questões descritas como prioridade alta deve ter processo de resolução iniciado em 24 horas e devem ser consideradas:

- Maquinas Paradas no geral
- John Deere Experience
- Falta de Peças

Média – Questões descritas como prioridade média deve ter processo de resolução iniciado em 36 horas e devem ser consideradas:

- Entrega Técnica
- Serviço de Revisão
- Feedbacks Comerciais

Baixo - Questões descritas como prioridade baixo deve ter processo de resolução iniciado em 48 horas e devem ser consideradas:



PROCESSO PARA RECLAMAÇÃO CLIENTE

- Questões Financeiras (cobranças)
- Falta de Cordialidade

3.3 Procedimento da Reclamação:

- Registrar reclamação no portal de reclamações <http://www.clientesalicom.com.br/clientes/casadopicapau/reclamacoes/login.php> ou caso o portal esteja impossibilitado de acesso fazer o registro formal utilizar o formulário impresso localizado na rotina descrita acima.
- Preencher todos os campos do relatório de reclamação dentro do portal;
- Identificar causa da reclamação;
- Designar Comissão Técnica para avaliação do processo;
- Elaborar e encaminhar resposta ao reclamante;
- Analisar o processo de reclamação, juntamente, com a gerência técnica ou responsável pelo departamento;
- Constituir a comissão técnica para análise;
- Informar ao reclamante sobre o andamento do processo;
- Designar responsável para acompanhamento dos prazos estabelecidos;
- Controlar os registros gerados pelo processo de reclamação.

3.3 Descrição do Relatório de reclamação do Cliente:

VIDE FORMULÁRIO ANEXO – OU PORTAL

4 DIRECIONAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

- **Máquinas novas:** Reclamações procedentes de máquinas novas, falta de peças ou informações durante a entrega técnica deverá ser direcionada para o **gerente comercial da unidade**.
- **Assistência Técnica:** Reclamações procedentes de máquinas já em uso devem ser encaminhadas aos **supervisores ou gerente de serviços**.
- **Peças:** Reclamações procedentes de departamento de peças tais como vendas e entregas devem ser direcionadas ao **Gerente ou Supervisor de peças da unidade**
- **Soluções Integradas:** Reclamações referentes ao sistema de soluções integradas devem ser direcionada para o **supervisor da área de Soluções Integradas**.



PROCESSO PARA RECLAMAÇÃO CLIENTE

5 JOHN DEERE EXPERIENCE

Tratativas referente ao JOHN DEERE EXPERIENCE

Toda situação descrita abaixo deve ser tratada dentro do portal de reclamações de clientes com abertura de processo de reclamação contemplando processo até o fechamento do caso.

⇒ Depreciador (Notas de 0 a 6) em qualquer questão-chave (Recomendar a John Deere, Recomendar o Concessionário, Recomendar o Financiamento John Deere e Satisfação Geral com o Produto) de qualquer uma das pesquisas principais “EXPERIÊNCIA” ou “SATISFAÇÃO”.

Estes são os clientes ‘depreciadores’. Desta forma, qualquer cliente depreciador deve ser contatado para entendimento dos motivos que levaram ele a dar uma nota baixa;

⇒ Resposta SIM para a pergunta de “Problemas não resolvidos com o Produto”.

Sempre que um cliente disser que tem um problema que ainda não foi resolvido com o concessionário gerará um caso. É necessário que o departamento responsável entre em contato com este cliente para entender qual o problema que ainda não foi resolvido e então resolvê-lo;

⇒ Qualquer pesquisa que o cliente mencione um comentário “negativo” será aberto um caso.

Comentários positivos não geram caso, entretanto são importantes que os clientes sejam contatados para agradecer ou reforçar o relacionamento;

A responsabilidade do gestor de cada área reclamada ou notificada é entrar em contato com o cliente para entender e registrar a reclamação no portal seguindo todos os processos solicitados até o fechamento da ação e feedback com o cliente.