

PLANEAR

- Definir los objetivos y metas de mantenimiento enfocados en la satisfacción del cliente.
- Definir planes de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo alineados con las necesidades y expectativas de los clientes.
- Desarrollar programas de capacitación para el personal técnico y de atención al cliente en habilidades de servicio y comunicación.

ACTUAR

- Implementar acciones correctivas y preventivas basadas en la retroalimentación y análisis realizados.
- Mejorar los procesos y procedimientos de mantenimiento y atención al cliente según las necesidades identificadas.
- Proporcionar capacitación adicional al personal técnico y de atención al cliente en habilidades de servicio y comunicación.

CICLO PHVA



RefriHogar Ingenierías S.A.S

HACER

- Analizar los datos y realizar acciones de mantenimiento preventivo para evitar interrupciones en los servicios de los clientes.
- Mantener una comunicación constante con los clientes.
- Documentar y registrar todas las actividades de mantenimiento, incidentes y retroalimentación de los clientes.

VERIFICAR

- Evaluar la efectividad de los planes de mantenimiento en cuanto al cumplimiento de las expectativas de los clientes.
- Obtener retroalimentación directa de los clientes a través de encuestas de satisfacción y canales de comunicación.
- Identificar áreas de mejora en los procesos de mantenimiento y atención al cliente.