

<b>NOMBRE DEL SERVICIO</b>	Comercialización y Venta de repuestos para vehículos livianos
<b>USUARIOS</b>	Comunes de automóviles y camionetas, carga media y corporativos.
<b>PROCESO</b>	Comercialización y Venta
<b>CARGO O ROL RESPONSABLE DEL SERVICIO</b>	Gerente
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b>	Venta de repuestos según el tipo de vehículo liviano.
<b>BENEFICIOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confiabilidad con garantía en la calidad del producto.</li> <li>2. Experiencia y conocimiento en la asesoría de compra del repuesto.</li> </ol>
<b>PASOS A SEGUIR POR EL USUARIO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica que productos son los requeridos por su vehículo en la reparación</li> <li>2. Se acerca a las instalaciones del taller donde se encuentra el área de venta de repuestos.</li> <li>3. Pregunta por el repuesto que necesita</li> <li>4. Cancela el producto</li> </ol>
<b>VALOR DEL SERVICIO</b>	Asesoría: Gratuita. Repuestos: Depende del repuesto requerido.
<b>TIEMPO DE ESPERA</b>	Repuesto en almacén: Inmediato. No se cuenta con el repuesto en almacén: 1-5 días hábiles.
<b>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesoría en el proceso de compra.</li> <li>2. Repuestos originales.</li> <li>3. Calidad y garantía del repuesto adquirido.</li> <li>4. Oportunidad de encontrar el repuesto según su necesidad.</li> <li>5. Precios justos.</li> </ol>
<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que el producto sea el que fue pedido por el cliente.</li> <li>2. Revisión de calidad del repuesto que va a ser entregado al cliente.</li> </ol>
<b>REQUISITOS LEGALES</b>	Decreto 1072 de 2015, ley 1562 de 2012.
<b>REQUISITOS TECNICOS</b>	No se necesitan.
<b>REQUISITOS DE OPORTUNIDAD</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega del repuesto solicitado.</li> </ol>
<b>REQUISITOS AFINES AL MEDIO DE ENTREGA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Según lo establecido en la orden de la factura.</li> </ol>