

Ficha 8 – El plan de Atención al Cliente.

Cristóbal Suárez Abad

Itinerario Personal para la Empleabilidad II

2º ASIR

a) Organización de la atención al cliente:

¿Qué persona o personas son las que se van a encargar de atender a los clientes en caso de que lo requieran? ¿En qué horario? ¿Habrá un teléfono específico de atención al cliente? ¿Cómo quedan registradas las llamadas o correos de clientes?

¿La página web dispone de una pestaña de atención al cliente para recibir sus reclamaciones y sugerencias?

Tendremos personal de Atención al Cliente, con un horario de 24 horas (hay que atender las llamadas destinadas al Servicio Técnico de 24 horas), con un teléfono específico y, además, la página web también contará con una sección específica para que los clientes se puedan poner en contacto con nosotros para hacer reclamaciones y sugerencias.

b) Gestión de reclamaciones y sugerencias:

¿Cómo se van a gestionar las reclamaciones? ¿Quién recoge la reclamación y quien la soluciona? ¿Como se registran las sugerencias? ¿Quién las lee?

Las reclamaciones las recoge el personal de Atención al Cliente y las soluciona el del Departamento Técnico.

Las sugerencias se registrarán en sus informes y serán leídas por los encargados de los Departamentos.

c) Servicio postventa y garantía:

¿Cómo se organizan las devoluciones? ¿Quién comprueba la garantía y si es un producto defectuoso? ¿Bajo qué criterios? ¿Qué servicios postventa podemos ofrecer?

Las devoluciones se harán según se estipulen en los contratos. La garantía la comprobará el personal de Atención al Cliente o el de Ventas. El personal Técnico será el que verifique si un producto es defectuoso: tendrá que ver si se debe a un fallo de instalación/fabricación o al mal uso por parte del cliente.

Los servicios postventa serán: soporte técnico, gestión de garantías, atención a reclamaciones, capacitación (cursos) y seguimiento de la compra para resolver dudas, incidencias y mantener una relación activa.

d) Encuestas de satisfacción:

¿Qué debería incluir una encuesta de satisfacción del cliente? ¿Quién la elabora? ¿A que clientes se debe enviar? ¿La página web dispone de alguna encuesta voluntaria?

La encuesta de satisfacción del cliente debe incluirá preguntas sobre Satisfacción General y aspectos específicos como la calidad del producto y la atención que se le ha dado al cliente (trato por parte de los empleados).

La encuesta suele ser elaborada por los empleados del Departamento de Atención al Cliente.

Se enviará a los clientes inmediatamente después de una compra o cada cierto periodo de tiempo a nuestra base de clientes.

Incluiremos una sección para realizar encuestas de satisfacción del cliente.

e) Orientación hacia el cliente: ¿Cómo y quién transmite la filosofía de orientación hacia el cliente al equipo de trabajo de la empresa?

Lo hará el Departamento de Atención al Cliente, mediante charlas y cursos.