

Martes 13 de Julio del 2021.

Procedimiento para: “Customer Service”

OBJETIVO:

“Generar que nuestros clientes se sientan únicos y especiales, buscando lograr una Experiencia Extraordinaria”.

POLÍTICAS:

1. Una vez firmado el contrato y liquidado el enganche, todo contacto con cliente será con el área de C.S.
2. Se deberá salvaguardar en todo momento la mejor relación con el cliente.
3. Todas las áreas y departamentos deberán colaborar para la mejor resolución y atención al cliente.
4. El tiempo de respuesta de C.S, hacia el cliente deberá ser menor a 5 minutos.
5. El tiempo de respuesta de los departamentos y áreas involucradas a C.S. Deberá ser menor a 1.5 horas. El tiempo de resolución dependerá de cada caso, pero se buscará resolver en el menor tiempo posible.
6. Se deberá generar reportes mensuales de los procesos, incidencias y situaciones clave.