

FICHA DESCRIPCIÓN ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

ATRIBUTO	ATENCIÓN PRESENCIAL	ATENCION TELEFONICA	SOPORTE TECNICO	EJECUCIÓN OT's
	ASESOR	OPERADOR	AGENTE	TEC.MULTISERVICIO
OPORTUNIDAD	Disponibilidad y Accesibilidad Puntos de Atención en oficina Principal y zonales en horario conveniente.	Disponibilidad Canales de Información y Reclamos en horarios extendidos. 18/7	Disponibilidad en días y horarios extendidos. 18/7	Visita Técnica en el plazo ofertado
	Atención de todas las necesidades del cliente en un solo Punto de Contacto	Accesibilidad desde cualquier dispositivo, fijo o móvil	Gestiona la Incidencia dentro un tiempo conveniente y en una sola llamada	Ejecución de la OT de todos los servicios solicitados en una sola visita
	Agenda la cita se atiende con Agilidad y rapidez (cumple con parámetros de tiempos de espera y atención del trámite)	IVR ágil, con tiempos de espera razonables	IVR ágil, con tiempos de espera razonables	
CALIDEZ	Se dirige al cliente en tono amable, cortés, de manera considerada y respetuosa, aplica Protocolos de Comunicación.	Responde con voz amable, tono modulado, vocalizado/Lenguaje virtual apropiado.	Atiende la llamada con voz amable, tono modulado, vocalizado	Aplica Protocolos de Comunicación
	Mantiene buen ánimo y una actitud positiva.	Aplica Protocolos de Comunicación	Aplica Protocolos de Comunicación	Utiliza tono amable muestra buen ánimo y actitud positiva
	Se muestra tolerante comprensivo y empático con la necesidad del cliente.	Se muestra tolerante comprensivo y empático con la necesidad del cliente	Se muestra tolerante comprensivo y empático con la necesidad del cliente	Se muestra tolerante, comprensivo y empático ante los requerimientos del cliente
	Asesora sobre las características	Explica al cliente utilizando	Explica al cliente utilizando	Estudia la distribución del

PERSONALIZACIÓN	de Servicios y Planes que respondan mejor a la necesidad y preferencia del cliente	un lenguaje adecuado	un lenguaje adecuado al perfil del cliente	hogar y necesidades de conexión para definir la mejor ubicación de los equipos.
	Utiliza durante el contacto el Nombre/Apellido del cliente	Utiliza durante el contacto el Nombre/Apellido del cliente	Utiliza durante el contacto el Nombre/Apellido del cliente	Coordina por teléfono previa la visita
	Muestra habilidad para negociar y dar solución	Muestra habilidad para negociar y dar solución	Muestra habilidad para negociar y dar solución	Brinda información de Valor Agregado
	Muestra disposición en ayudar al cliente encontrar lo que busca o necesita.	Dedica el tiempo necesario para orientar al cliente.	Dedica el tiempo necesario para dar solución a su problema.	Asesora al cliente
CONFIABILIDAD	Transmite Información relevante de Productos, Servicios, Procedimientos, Planes, Ofertas Requisitos. Relaciona beneficios del producto y/o servicio con las necesidades del cliente.	Brinda respuestas con información relevante de lo solicitado.	Brinda una explicación clara, simple y entendible, decodificando el lenguaje técnico.	Brinda solución efectiva a todos los servicios afectados indistintamente la tecnología.
	Brinda Alternativas reales y viables de solución, que puedan ser cumplidas.	Brinda Información Realiza un Pre-diagnóstico, registra al primer contacto.	Realiza el Diagnóstico/Direcciona la solicitud en una sola llamada	Habilita/Restituye el servicio en una sola visita
	Gestiona la solicitud de manera simple, consistente, precisa (Se enfoca, no divaga, redirecciona)	Cumple compromisos asumidos de seguimiento o gestión.	Asesora sobre el procedimiento y tiempo de ejecución que llevará solución de la incidencia	Se asegura funcionamiento de los servicios (voz, video, datos), una vez efectuada la instalación/reparación, incluye la medición cobertura Wifi en todas las habitaciones.

