

MANEJO DE QUEJAS

La satisfacción del cliente es fundamental para Techdeba, por lo que todo el esfuerzo dentro de la misma está enfocado a una satisfacción del 100% evitando alguna queja que pueda dañar nuestra imagen.

1. Al momento de recibir una queja por parte del cliente por cualquier medio de comunicación se le escucha sin interrumpir hasta que el cliente termine de expresarse.
2. Se le da seguimiento a la conversación del cliente de una manera profesional haciéndolo sentir que lo comprendemos y escuchamos y profundizamos al máximo la información que nos está proporcionando.
3. Se le levanta un reporte con un folio que se le proporciona al cliente.
4. Se le da fecha de respuesta que es no mas de 48 horas para que nos de oportunidad de contactarnos con los responsables de su inconformidad y ver el procedimiento a seguir.
5. En cuanto se tenga la solución se le llama personalmente al cliente y se le informa la solución propuesta.
6. Si el cliente esta conforme se lleva a cabo lo propuesto y se cierra folio.
7. En caso de que el cliente no este conforme se hace la negociación necesaria para que el cliente quede satisfecho, cuidando los recursos e intereses de la empresa.