

## POLÍTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE

En D&J Insights Group, el servicio al cliente es el eje central de todas nuestras operaciones. Esta política de servicio al cliente servirá como guía para todo el equipo, garantizando que cada interacción con nuestros clientes refleje profesionalismo, empatía y compromiso con la excelencia. Nuestro propósito es construir experiencias memorables, basadas en la confianza, la transparencia y la generación de valor mediante el análisis y la inteligencia de datos.

D&J Insights Group adopta un enfoque centrado en el cliente, implementando metodologías analíticas y de atención que aseguren la comprensión profunda de sus necesidades, permitiendo ofrecer soluciones estratégicas que impulsen sus decisiones empresariales y su crecimiento.

### ALCANCE

Asegurar la excelencia en la experiencia de servicio para todos los clientes externos e internos de D&J Insights Group, en cada una de las etapas de los proyectos de consultoría, análisis e investigación.

### OBJETIVOS

**Objetivo general:** Garantizar un nivel sobresaliente de experiencia del cliente.

#### Objetivos específicos:

- Monitorear y optimizar continuamente la experiencia de los clientes en todos los puntos de contacto.
- Promover la escucha activa y la empatía en cada interacción.
- Asegurar la entrega de soluciones precisas, claras y oportunas.
- Incrementar la productividad del equipo a través de una atención enfocada en resultados.
- Generar relaciones de confianza y colaboración duraderas con los clientes.

### ENTORNO

- D&J Insights Group centra todos sus esfuerzos en comprender y satisfacer las necesidades de sus clientes, garantizando soluciones basadas en datos que generen valor y resultados medibles.
- Toda la información proporcionada por los clientes será tratada con la máxima confidencialidad. La empresa se compromete a proteger los datos y a usarlos únicamente con fines analíticos acordados en los proyectos contratados.

- Todos los informes, análisis y resultados entregados por D&J Insights Group se someten a revisiones de calidad y validación estadística para asegurar precisión, coherencia y utilidad para la toma de decisiones.
- Se mantendrá una comunicación clara, oportuna y profesional con los clientes durante todas las fases del proyecto. Cualquier cambio en los plazos o alcance será informado y validado previamente.
- La empresa se compromete a cumplir con los plazos establecidos en los cronogramas de trabajo, siempre garantizando la calidad de los resultados finales.
- D&J Insights Group promueve la mejora constante de sus metodologías, herramientas y procesos analíticos, buscando siempre ofrecer soluciones innovadoras y efectivas.
- Cada proyecto asumido implica una responsabilidad profesional con el cliente. La empresa se compromete a ejecutar cada servicio con dedicación, precisión técnica y sentido de propósito.
- Una vez finalizados los proyectos, se ofrecerá acompañamiento y asesoría adicional para garantizar la correcta interpretación y aplicación de los resultados entregados.
- D&J Insights Group fomenta la retroalimentación constante por parte de los clientes para evaluar la calidad del servicio y fortalecer las relaciones a largo plazo.
- La empresa actúa bajo el marco legal vigente, respetando las normas sobre protección de datos, propiedad intelectual y ética profesional en el manejo de la información.

## METODOLOGÍA

1. Procedimientos: Documentar procesos claros y accesibles para la resolución rápida de problemas comunes.
2. Entrenamiento: Capacitar a los equipos en comunicación efectiva, gestión de quejas y resolución de conflictos.
3. Feedback del cliente: Recolectar y analizar retroalimentación para mejorar continuamente la experiencia del cliente.
4. Monitoreo de desempeño: Evaluar periódicamente la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.
5. Innovación: Aplicar herramientas tecnológicas y metodológicas para ofrecer servicios actualizados y eficientes.
6. Factor WOW: Superar las expectativas del cliente a través de soluciones personalizadas y de alto impacto.



## COMPROMISO

En D&J Insights Group nos comprometemos a establecer conexiones sólidas y efectivas con nuestros clientes, trabajando en equipo para brindar soluciones basadas en evidencia, con ética, precisión y empatía. Reconocemos que una experiencia positiva del cliente es clave para el crecimiento mutuo, por lo que cada interacción representa una oportunidad para fortalecer nuestra reputación y generar confianza.

Nuestra visión es ser reconocidos como una consultora líder en análisis e inteligencia de datos en Latinoamérica, donde la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente sean los pilares de nuestro éxito.