

			POLÍTICA DE CONTROL DE CALIDAD	PO-GCL-02	
				FECHA: 18/05/2021	Rev.: 00

La Dirección conforma un programa de Control de Calidad para asegurar la garantía y nivel de cumplimiento del servicio de las operaciones llevadas adelante por el contact center hacia nuestro cliente, a fin de determinar si se están logrando los objetivos, siguiendo los lineamientos establecidos por la norma.

El programa de Control de Calidad mide la eficiencia y eficacia de las conversaciones entre los representantes del servicio al cliente (usuarios finales). El control de calidad es el proceso de monitorear, observar y analizar cualquier tipo de contacto (por llamada, mail o conversación de whats app) brindado por el área de Atención al cliente (Departamento de Operaciones). Prueba una variedad de factores: actitud del empleado, efectividad de la resolución de problemas, satisfacción del cliente. Las llamadas de alta calidad son educadas, profesionales, comprensivas, oportunas y resuelven el problema en cuestión. El usuario final debe colgar con la sensación de haber tenido una experiencia positiva, la solución clara.

Este proceso garantiza que cada cliente sea tratado con respeto y se le ofrezca una experiencia de marca positiva, competente y oportuna.

Beneficios de llevar adelante este programa de Control de Calidad

- ★ Optimiza la rentabilidad financiera de un centro de llamadas
- ★ Mejora la reputación de la empresa cliente
- ★ Captación de nuevos negocios
- ★ Aumento de la tasa de usuarios finales para el cliente

La Dirección provee de recursos competentes para completar el programa de Control de Calidad deseado en tiempo y forma, definiendo sus roles, responsabilidades y tareas. A su vez, determina la medición de indicadores para reportar a los clientes con el fin de mejorar continuamente el servicio. Además, establece su compromiso para asumir disconformidades del proceso de atención al cliente y proponer planes de acción para solucionarlo.