

Para nosotros es **Claro**!

que tu confianza es lo mas importante

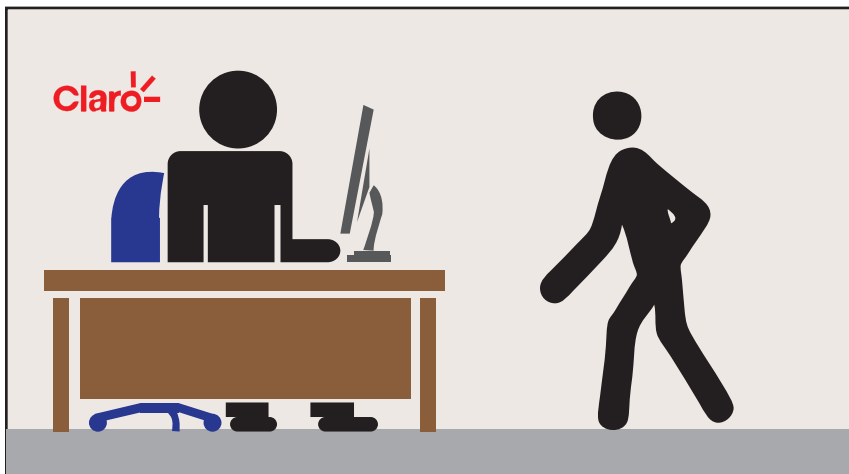
Paso a paso - Promesa de venta



Necesidad: Mejorar la comunicación con los usuarios.

Acción: Cuando un usuario tenga un problema o inconveniente, primero le comunique a la empresa lo sucedido.

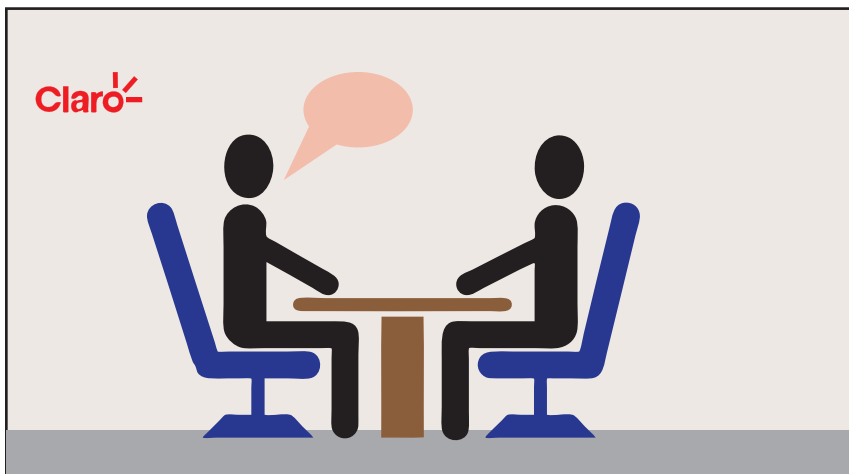
Beneficio: Comunicación entre la empresa y los usuarios sin tener que recurrir a terceros. (Entidades externas, demandas, protestas, etc.).



Necesidad: : Generar soluciones.

Acción: Resolver el mayor número de inconvenientes con personal capacitado para generar soluciones.

Beneficio: Sensación de satisfacción de los usuarios al ser escuchados y a la resolución de los problemas.



Necesidad: Recuperar la confianza de los usuarios

Acción: Demostrar compromiso y responsabilidad de la empresa, asumiendo sus errores con los usuarios y las consecuencias que estos traen. Y asegurarles que van a estar más atentos para que estos inconvenientes no vuelvan a ocurrir.

Beneficio: Al asumir y corregir sus errores, los usuarios recuperarán más fácilmente la confianza en la empresa, teniendo en cuenta que la empresa se equivocó pero hizo todo para solucionarlo de la mejor manera.

Procedimiento para reclamar los correctivos del mes de Junio

Ingreso



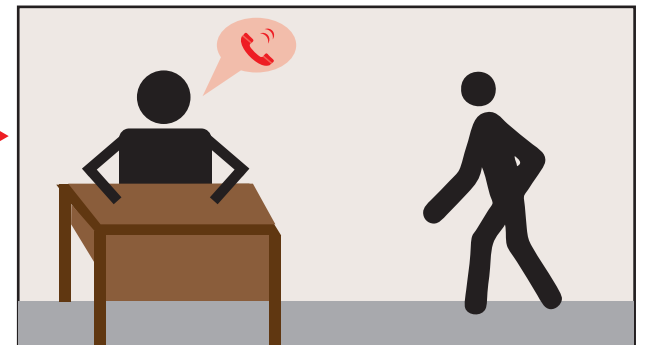
El usuario ingresa al establecimiento más cercano de Claro

Punto de información



El usuario se acerca al punto de información

Contacto



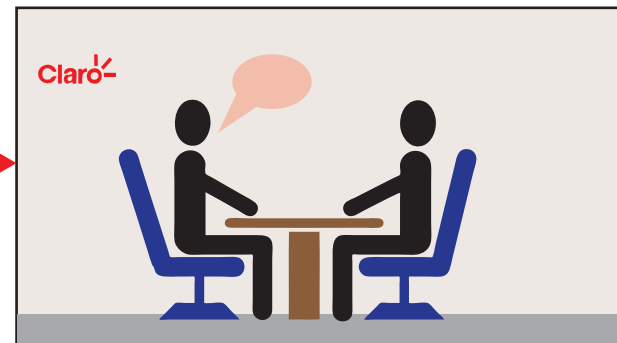
En el punto de información llaman a un trabajador capacitado en resolución de problemas

Traslado



El empleado capacitado dirige al usuario a la sala de reuniones

Sala de reuniones



El empleado le pide al usuario el comprobante de pago del mes de junio y lo verifica

Finanzas



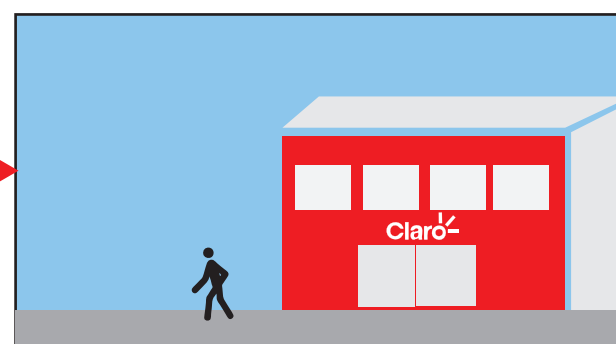
El empleado se dirige a la oficina financiera, solicita el dinero para el cliente y el bono de 6 mil pesos.

Retribución



El empleado entrega al usuario el dinero y el bono y el usuario firma un recibo.

Salida



El usuario sale del lugar satisfecho con el servicio