

Sugerencias y reclamos

Es un honor para Vigor Empresarial y Coaching Espiritual Transpersonal que seas nuestro cliente y deseamos mantener contigo la mejor relación, razón por la cual expresamos nuestra mejor disposición y receptividad ante tus sugerencias o reclamos.

Escríbenos y te aseguramos que en el tiempo justo estaremos en contacto contigo para atender de la mejor manera tus solicitudes.

Cordialmente

Servicio al Cliente
Vigor Empresarial

Procedimiento de atención a sugerencias y reclamos

ETAPA	DESCRIPCIÓN
Presentación del procedimiento al cliente	Publicamos el procedimiento en la web indicando que el correo electrónico al cual debe enviarse la sugerencia o reclamo es servicioalcliente@vigorempresarial.com con copia a jaim@vigorempresarial.com o al teléfono 6086969
Recepción de sugerencias y reclamos	<p>SUGERENCIA: Propuestas internas o externas para mejorar el servicio, aún sin haber incurrido en errores.</p> <p>RECLAMO: Exigencia de un cliente, motivada por una insatisfacción o errores en el servicio.</p> <p>Esporádicamente se realizará una encuesta telefónica o escrita a algunos clientes con el propósito de monitorear el nivel de servicio y explorar posibilidades de mejora.</p>
Remitir a la Gerencia correspondiente	Luego de leer las sugerencias o reclamos se remiten a la gerencia encargada para dar respuesta al cliente máximo 24 horas después de recibida, en esta respuesta se definirá el tiempo en que se resolverá la situación, la cual no excederá de 15 días hábiles.
Compromisos Adquiridos	Se preparan y ejecutan las acciones necesarias para atender la sugerencia o reclamo.
Seguimiento y Cierre	Se realiza el seguimiento de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos, se da cumplimiento y se archiva.