

MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE

En Casa Blanca ferreterías el cliente es la fuente primordial de información para poder mejorar y posicionarnos como una mejor empresa. Por lo que el servicio al cliente es fundamental para la empresa, y es indispensable que la empresa tenga políticas que dejen satisfecho a los clientes.

Concepto de servicio

Mostrador

El mostrador es el área de trabajo de los vendedores. Es un elemento indispensable de la empresa ya que representa la mesa donde el cliente pone en manos de la empresa sus problemas y espera que se resuelvan.

El vendedor

Es el actor principal pues es quien da la cara a la hora de atender a los clientes, representa el instrumento de alivio para los clientes

Área de venta

Debe de ser un área espaciada y bien acondicionada y ventilada, donde el cliente se sienta cómodo. Debe de tener espacio para que el cliente camine mientras se le atiende.

Encargado del área de servicio al cliente

El encargado de esta área debe de ser una persona con amplio conocimiento de la empresa, así como conocimiento del área de compras y ventas. Debe de ser una persona paciente pero hábil en hablar, para poder resolver las posibles objeciones del cliente con respecto a los productos o servicios que la empresa ofrezca. Debe tener habilidades como don de gente, amabilidad, trabajo en equipo, simpatía, etc.

Entre la funciones del encargado del área de servicio al cliente se pueden mencionar, los cambios y devoluciones de mercancía, problemas con clientes, clientes alterados. También el encargado de servicio al cliente determina nuevas formas de como satisfacer al cliente.

El área de servicio al cliente

El área de servicio al cliente es un cubículo del mostrador en el que los clientes se sientan cómodos de expresar sus objeciones. Se debe de colocar buzón de quejas, así como medios a través de los cuales los clientes puedan tener acceso de comunicación con los encargados de la tienda.

POLITICAS DE GARANTIA

Por medio de las siguientes políticas se pretende proteger a la empresa de posibles fraudes o intentos de robo por parte de los clientes que compran y con dolo pretenden obtener beneficios extras.

A continuación se presentan las políticas establecidas para hacer válida las garantías de productos dentro de la empresa.

LA GARANTÍA EN NUESTRA SUCURSAL SERÁ DE 7 DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA.

- Deberá presentar factura legible o nota de compra, sin este requisito la garantía será inválida.
- El Producto debe ser regresado en sus empaques originales (caja, empaque, manuales, cables, etc.)
- No se hace devolución de dinero, sólo cambio de producto.
- Los artículos Eléctricos y de Remate no figuran en esta garantía.

ESTA GARANTÍA NO SERÁ VALIDA EN LOS SIGUIENTES CASOS

- Cuando el producto se hubiese utilizado de manera diferente a sus funciones.
- Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña.
- Cuando el producto hubiese sido alterado, violado los sellos de garantía o reparado por personas no autorizadas.
- El producto no deberá haber sido marcado, etiquetado, raspado, intervenido etc.

Después de este tiempo la garantía será en el centro de servicio del Producto.

- Por ningún motivo será cambiado el producto en la sucursal Casa Blanca.
- El cliente lo deberá llevar al centro de servicio autorizado.
- Si el cliente desea que CB Ferreterías el tiempo de espera será el que determine el distribuidor.
- El proceso a seguir será el que determine el distribuidor.

Toda Garantía será validada en la Sucursal de Montes de Ame en horario de lunes a sábados de 8:00 AM a 5:00 PM

C-77 # 208 x 40 y 42 Col. Montes de Ame

Teléfono: 999-944-27-08

Email: contacto@cbferreterias.com

