



# CAM



## 8. ACTIVIDADES CLAVE.

Prestación de servicios antes detallados con puntualidad, eficiencia y calidad en el resultado.

Formación a los trabajadores contratados, principalmente en el trato a clientes. Esta formación se realiza en el local de la empresa y la lideran los comerciales de la empresa.

Atención y respuesta a todas las consultas recibidas.

Renovar los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad con la

Contratación de personal adicional cuando el nivel de actividad así lo requiera.

Alquiler de maquinaria y/o utensilios adicionales.

Subcontratación de actividades de profesionales especializados en tareas concretas.

Servicio postventa:

- Atención de quejas- sugerencias: se gestionará a través de la página Web o vía telefónica.

- Encuesta de satisfacción de los clientes: en cuanto a trato recibido, puntualidad, eficiencia y calidad en el resultado. Se realizará vía telefónica con usuarios o por correo electrónico dependiendo de la forma de contratación.

Gestión de calidad interna (materiales, procesos, ejecución, satisfacción de personal) y gestión de calidad externa gracias al servicio postventa.

Todas las actividades irán dirigidas a la adaptación constante a las necesidades del cliente.

### IDEAS CLAVE:

- Atención de quejas
- Encuesta de satisfacción
- Servicios prestados
- Contratación de personal adicionales
- Contratación
- Alquiler de maquinaria
- Gestión de calidad

