



Segural  ne

**Una ayuda para las personas dependientes y sus
cuidadores**

**Relación con los
clientes**



RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

Nuestra política de empresa se basará en la búsqueda de la satisfacción plena del cliente ofreciendo un producto de calidad, buscando que los clientes que ya han adquirido nuestro producto se conviertan en prescriptores.

La relación será directa, ya que siempre nos pondremos en contacto con ellos si solicitan información, personalizada y de varias formas:

- **A través de la página web.** Unidireccionalmente ofreciéndoles información, como contestando a preguntas o consultas que hagan a través del formulario de contacto.



Nuestra política de atención al cliente implicará programar en el tiempo de trabajo cuatro momentos al día en la que consultaremos la página web y el correo electrónico para comprobar si hay consultas de clientes para que el tiempo de respuesta sea el menor posible.

Esta labor será realizada por aquel de nosotros que esté atendiendo al público en nuestro centro de operaciones en la Calle General Dávila.

Cuando estemos en horario no comercial, dado que somos 4 socios estableceremos un calendario de turnos de atención online para que la web nunca esté desatendida.

- **A través de la atención telefónica:**

Esta tarea se realizará:

- En horario comercial se realizará desde nuestro local abierto al público.
- Fuera del horario comercial las llamadas serán atendidas por un teléfono móvil que atenderemos haciendo guardias, ya que si un





cliente tiene un problema con su instalación deberemos ofrecerle una respuesta inmediata.

- **En nuestras instalaciones** donde dispondremos de un espacio para la atención al cliente.

En nuestro local comercial dispondremos de un espacio dedicado exclusivamente a la atención a clientes.

Cuando un cliente acuda a nuestro comercio le invitaremos a sentarse en este espacio donde le atenderemos personalmente.

Para realizar esta labor comercial usaremos este espacio y además nos apoyaremos en:



- ✓ Folletos impresos con la información necesaria para entregar a la persona a quien atendemos.
 - ✓ Pantalla para poder visualizar las imágenes que refuercen nuestras explicaciones.
 - ✓ Un formulario donde recogeremos la información que nos facilite el cliente y que debemos manejar para realizar el futuro proyecto o presupuesto.
- Una vez establecido la primera toma de contacto el protocolo general será el siguiente:



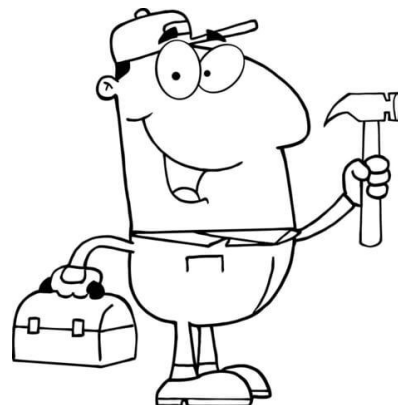
TOMA DE CONTACTO CON EL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> El cliente podrá entrar en contacto con nosotros mediante los medios antes señalados: Nuestro catálogo, nuestra página web o folletos en los que se encontrarán nuestro número de teléfono. También pueden contactar acudiendo a nuestra oficina.
CONCERTACIÓN DE CITA	<ul style="list-style-type: none"> En la primera toma de contacto, si es por teléfono, por correo o por formulario, intentaremos concertar una cita para tomar una primera impresión sobre sus necesidades y le informaremos de las posibilidades de nuestro producto. Inspeccionaremos el lugar para saber a lo que nos enfrentamos.
VISITA A LA VIVIENDA	<ul style="list-style-type: none"> Realizaremos una inspección sobre las características constructivas de la vivienda y su conectividad a Internet. tomaremos nota de las necesidades del cliente para poder ofertarles la instalación que mejor se ajuste a sus necesidades.
REALIZACIÓN DEL PRESUPUESTO	<ul style="list-style-type: none"> Realizaremos un presupuesto y se lo entregaremos en mano al cliente, intentando en todo momento satisfacer sus necesidades aconsejándolo. Explicaremos al cliente las características principales de nuestro presupuesto y nos aseguraremos de que lo ha entendido todo. Le daremos la oportunidad de plantearnos sus dudas. Le daremos unos días de margen para que lo estudie y concertaremos una nueva cita para que nos de la contestación o nos pueda plantear nuevas dudas
TOMA DE DECISIÓN DEL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> El cliente tomará su decisión y nos lo comunicará en la cita concertada. En caso de que el cliente tenga dudas se las resolveremos y nos aseguraremos de que ha entendido todas las condiciones del presupuesto. Si el cliente acepta el presupuesto concertaremos una fecha para realizar la instalación y puesta en marcha del sistema
INSTALACIÓN DEL SISTEMA	<ul style="list-style-type: none"> Se hará en medio día. Realizada la instalación de los sistemas, se hará la puesta en marcha con el cliente, para asegurarnos de que entiende el funcionamiento.
SERVICIO POSVENTA NIVEL 1	<ul style="list-style-type: none"> Si no hay incidencias llamaremos al cliente a la semana siguiente para asegurarnos de que puede usar el sistema correctamente. Además le haremos una encuesta de satisfacción.
SERVICIO POSTVENTA NIVEL 2	<ul style="list-style-type: none"> Nuestro sistema tendrá una garantía de funcionamiento de 1 año. Durante este período se atenderán las incidencias de los clientes de forma rápida



- **En el domicilio del usuario:** Es una parte fundamental de la relación con los clientes. Cuando vayamos a visitar al cliente para:
 - Darle información en mano.
 - Tomar datos para poder dar un presupuesto.
 - Realizar una instalación.
 - Solventar una incidencia de funcionamiento.

Deberemos, avisar con antelación al cliente de nuestra visita (día y hora), para que esté prevenido y nos aseguremos de que va a estar en casa y comunicándoles el nombre de la persona que acudirá.

1. En el momento de hacer la llamada el operario: Se identificará como trabajador de Seguralone y además dirá su nombre.
2. Preguntará por el cliente y le comunicará el objetivo de la visita (llevará una acreditación de la empresa que será visible por el cliente)
3. Pedirá permiso para entrar en el domicilio y antes de empezar comunicará al cliente lo que va a hacer, y los pasos que seguirá.
4. Si se trata de una instalación, esta debe ser llevada a cabo de la forma más rápida posible, ocasionando al cliente las menores molestias posibles.
5. No se usarán medios del domicilio para realizar ninguna de las operaciones. Nuestro servicio de instalación llevará en todo momento todos los elementos necesarios para realizarla.





6. Terminado el proceso, dejará en su sitio cualquier elemento del hogar que hubiera sido removido durante el proceso.
7. Comunicará al cliente la finalización de la instalación o que se han terminado de tomar los datos/medidas para realizar el presupuesto.
8. En caso de que se trate de una instalación se entregará la documentación, garantía, teléfonos de contacto con la empresa y instruirá al cliente sobre el manejo del sistema que se dejará operativo.
9. Nos despediremos y le daremos las gracias por contar con nuestro servicio a la vez que le recordaremos que nos puede comunicar las incidencias o dudas que tenga para que se las resolvamos.

