



Mantener una **buena relación** con los clientes es imprescindible a nivel de una buena empresa ya que hace una función esencial.

Sansath cuenta con una persona contratada en **atención al cliente** que nos han complementado con más información acerca de cómo tratar a nuestros clientes. Tienen un horario de jornada partida de 8 a 13 y de 16 a 19 para poder atender a todo el público interesado en comunicarse con este departamento por la necesidad que sea.

El **teléfono específico de atención al cliente** es 947 32 00 89, donde contamos con un servicio de grabación, manteniendo en todo momento la confidencialidad con nuestros clientes informándoles de que esa llamada queda registrada.

Tenemos distintas vías de atención al cliente las cuales son revisadas a diario. **Vía telefónica, vía internet** con nuestro correo electrónico y **página web**. Nuestros clientes tendrán una pestaña específica de atención al cliente para recibir sugerencias y reclamaciones, toda esta información es revisada diariamente.

Para gestionar toda esta información se clasifican en base a su gravedad, y todo esto es comunicado a los cargos directivos que se encargan de poner soluciones a todos estos incidentes. Cuando se haya obtenido lo antes posible solución se contesta inmediatamente al cliente.

A nivel del **servicio post-venta y garantía** hablamos de que las devoluciones se solicitan y nuestros distribuidores se encargan de recoger esta carga y devolverla a las instalaciones para que sea revisada de nuevo siempre y cuando esté justificada su causa. Esta revisión la lleva a cabo una persona encargada para esta tarea basándose en criterios establecidos en el convenio.

En nuestro clímax de ventas realizamos **encuestas de satisfacción** creadas por los directivos de la empresa para observar si nuestro servicio es el correcto o por el contrario modificar lo incorrecto y mejorar.

Este departamento coloca en una posición grata a la empresa ya que atiende a diferentes necesidades y cuenta con un diálogo directo entre cliente y empresa.