

10 puntos a tener siempre en cuenta para la prestación de servicio técnico para el Grupo Electrolux.

Los 10 puntos que se relacionan a continuación, deben ser considerados y seguidos por los servicios técnicos autorizados del Grupo Electrolux, para poder proporcionar el nivel y la calidad de servicio, exigidos por el fabricante:

- Trato amable y profesional con el cliente / usuario. Tanto en persona como telefónicamente. Ver documento: Decálogo de una atención satisfactoria y eficaz
- Buen aspecto físico. Importante la higiene, presentación e imagen. Además se debe llevar siempre en lugar visible el Carné de Técnico del Grupo Electrolux.
- Salvo en rutas alejadas, la primera visita debe producirse en el día o como máximo al día siguiente.
- Se deberán priorizar los avisos en función del tipo de aparato y la casuística del mismo. 1º Frigos y congeladores parados. 2º Reclamaciones 3º Encimeras en las que no funciona ningún fuego.
- Cuando se demore la finalización de una reparación, por falta de recambio o cualquier otro motivo, se mantendrá informado periódicamente al cliente.
- En las intervenciones en las cuales el cliente se quede sin aparato, se intentará siempre proporcionar aparatos de cortesía. En caso de no disponer de ellos, podemos contar con la colaboración de los distribuidores o del Coordinador Regional del Servicio Técnico.
- Se prepararán los avisos el día anterior, revisando toda la documentación disponible: informes técnicos, manual de servicio, libros de instrucciones, despieces, con el fin de dar imagen de profesionalidad y conocimiento del producto en casa del cliente.
- Únicamente se podrá cobrar el transporte de un aparato para su reparación en taller cuando: 1.- Lo solicite el cliente. 2.- No hubiera espacio físico para realizar la reparación. 3.- Exista un riesgo importante de arañar suelos, paredes o provocar cualquier otro tipo de daño en la vivienda durante la reparación. En ningún caso se cobrará debido a que ésta sea una práctica habitual del taller. Nunca se cobrará transporte y desplazamiento, será uno u otro. Los casos susceptibles de producir problemas, se comentarán con el Coordinador Regional del Servicio Técnico.
- En caso de encontrar un aparato mal instalado, no se hará ningún comentario al respecto con el cliente. Se informará de ello a la tienda, al comercial o al Coordinador Regional del Servicio Técnico, y se decidirá que hacer en cada caso.
- En los casos en los que el cliente no se encuentre en su domicilio a la fecha y hora acordadas, para la realización del servicio, se dejará siempre la tarjeta de usuario ausente, para que quede constancia de la visita realizada.

La finalidad de estos 10 puntos es conseguir que nuestros clientes, consideren a nuestros servicios técnicos un valor añadido a la hora de decidirse a comprar nuestros productos.

Thinking of you



DECALOGO DE UNA ATENCIÓN SATISFACTORIA Y EFICAZ

Los pasos que se describen a continuación ayudan a que las numerosas asistencias que mantenemos a lo largo de la jornada sean eficaces y al mismo tiempo satisfactorias para ambas partes.

1. **Aspecto físico.** Higiene, presentación e imagen.
2. **Tomar aire y sonreír.** Una imagen vale más que mil palabras y una buena disposición favorece la comunicación.
3. **Evitar esperas.** La espera se hace siempre más larga de lo que parece.
4. **Saludar con amabilidad y cortesía.** “Buenos días” es mucho mejor acogida que un seco “sí”.
5. **Identificarse.** Nombrando la compañía, departamento y nombre, siempre ofrece, más confianza, seguridad y profesionalidad
6. **Identificar al cliente.**
7. **Escuchar activamente:**
 - * La escucha requiere la máxima atención, por ambas parte.
 - * Concentrarse en comprender lo que necesita el cliente, guiando la conversación facilita y acelera el proceso de comunicación.
8. **Dar respuesta a la demanda.** En ocasiones de forma inmediata, otras adquiriendo un compromiso.
9. **Asegurarse de que todo está claro para ambas partes.** Antes de finalizar la conversación y la asistencia para evitar confusiones y equívocos.
10. **Despedirse con amabilidad.** Al igual que en el saludo debemos huir de fórmulas como “vale” y despedirnos con un “hasta pronto”, dando las gracias.



Cinco REFLEXIONES

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | El Cliente es quién paga la nomina | Sin clientes no se puede subsistir |
| 2 | Los clientes llaman porque necesitan ayuda | Quieren soluciones |
| 3 | El SERVICIO al CLIENTE es algo que se lleva dentro | No es una disciplina |
| 4 | Lo que importa es lo que percibe el cliente | No hay mas realidad que la percepción |
| 5 | Un CLIENTE satisfecho es una poderosa ventaja competitiva | Cuando tengan un problema sigan confiando en su servicio |