

Protocolo de gestión de Pagos

La gestión de pagos y atención a clientes es un pilar fundamental de nuestra empresa ServiHogar por lo cual se ha diseñado un protocolo el cual debemos seguir en búsqueda de nuestro objetivo de generar el 85% en depósitos con respecto a lavadoras colocadas al cierre de cada jueves.

Tenemos dos casos clientes regulares y clientes permanentes, comenzaremos con los clientes regulares

Tomaremos como ejemplo a Juan Francisco Domínguez Castro, un cliente no permanente a quien se le hizo la entrega un lunes 6 de marzo a las 8:50 de la mañana, su gestión de pago será de la siguiente manera:

M1: Este mensaje se enviará un día antes de su día programado de pago a las 5:00 PM, en el caso de Juan Francisco Domínguez Castro el mensaje quedaría de la siguiente manera:

“Buen día, SR.(A): **Juan Francisco**, recuerde que mañana es el último día de renta si desea continuar con el servicio, con gusto le comento que puede aprovechar para renovar una semana más por \$179, realizando sus pagos a la cuenta **4189 1430 1944 2238 Banorte** o depósito en OXXO a la cuenta **INBURSA 5399 7594 0542 8441**. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?”

M2: Este mensaje se enviará el día programado para pago a las 12:00 PM, en el caso de Juan Francisco Domínguez Castro el mensaje quedaría de la siguiente manera:



M3: Este mensaje se enviará el día programado para pago a las 5:00 PM, en el caso de Juan Francisco Domínguez Castro el mensaje quedaría de la siguiente manera:

“Buen día, SR.(A): Juan Francisco, recuerde que hoy es el último día de su renta de su lavadora si desea continuar con el servicio no olvide transferir \$179 a la cuenta **4189 1430 1944 2238 Banorte**. o deposito en OXXO a la cuenta **5399 7594 0542 8441** banco Inbursa. Nota \$10 pesos por cada día de retraso.”

Nota 1: En cualquier caso, después de recibir Comprobante de pago o solicitud de recolección se concluye el protocolo.

Nota 2: Al ser un cliente no permanente, si no se obtiene respuesta del cliente, se envía recolección inmediata.

Tomaremos como ejemplo a **Karla María Zúñiga Pérez**, un cliente permanente a quien se le hizo la entrega un lunes 6 de marzo a las 10:50 de la mañana y está en su semana 12 consecutiva, su gestión de pago será de la siguiente manera:

M1: Este mensaje se enviará un día antes de su día programado de pago a las 5:00 PM, en el caso de Karla María Zúñiga Pérez el mensaje quedaría de la siguiente manera:

“Buen día, SR.(A): Karla María, recuerde que mañana es el último día de renta si desea continuar con el servicio, con gusto le comento que puede aprovechar para renovar una semana más por \$179, realizando sus pagos a la cuenta **4189 1430 1944 2238 Banorte** o depósito en OXXO a la cuenta INBURSA **5399 7594 0542 8441**. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?”

M2: Este mensaje se enviará el día programado para pago a las 12:00 PM, en el caso Karla María Zúñiga Pérez el mensaje quedaría de la siguiente manera:



M3: Este mensaje se enviará el día programado para pago a las 5:00 PM, en el caso de **Karla María Zúñiga Pérez** el mensaje quedaría de la siguiente manera:

“Buen día, SR.(A): Karla María, recuerde que hoy es el último día de su renta de su lavadora si desea continuar con el servicio no olvide transferir \$179 a la cuenta **4189 1430 1944 2238 Banorte**. o deposito en OXXO a la cuenta **5399 7594 0542 8441** banco Inbursa. Nota \$10 pesos por cada día de retraso.”

M4: Este mensaje se enviará el día posterior a su día programado para pago a las 10:00AM, en el caso de **Karla María Zúñiga Pérez** el mensaje quedaría de la siguiente manera:

“Hola **Karla María**, Gracias por elegir ServiHogar para tu servicio de renta de lavadoras. Hemos notado que tu cuenta tiene un pago pendiente por \$189. ¿Podrías realizar el pago a la brevedad para evitar interrupciones en tu servicio? Estamos aquí para ayudarte. Puedes realizar el pago a través de transferencia o deposito. ¡Gracias!”

Nota: Si no se recibe pago este mensaje se repite 12:00PM y 6:00PM.

M5: Este mensaje se enviará el segundo día posterior a su día programado para pago a las 10:00AM, en el caso de Karla María Zúñiga Pérez el mensaje quedaría de la siguiente manera:

“Hola **Karla María**, Gracias por elegir ServiHogar para tu servicio de renta de lavadoras. Hemos notado que tu cuenta tiene un pago pendiente por \$199. ¿Podrías realizar el pago a la brevedad para evitar interrupciones en tu servicio? Estamos aquí para ayudarte. Puedes realizar el pago a través de transferencia o deposito. ¡Gracias!”

Nota: Si no se recibe pago este mensaje se repite 12:00PM y 6:00PM. Nota 1: En cualquier caso, después de recibir Comprobante de pago o solicitud de recolección se concluye el protocolo.

Nota 2: Al ser un cliente permanente, si no se obtiene respuesta del cliente, se envía visita de actualización de Datos.