

Protocolo de Seguimiento y Gestión de Continuidad de Servicio para Clientes de ServiHogar

1. Objetivo

El objetivo de este protocolo es asegurar la continuidad del servicio y la satisfacción del cliente a través de una gestión eficiente de seguimiento.

2. Alcance

Este protocolo aplica a todos los clientes de ServiHogar que tengan más de 4 semanas de renta, incluyendo a aquellos considerados clientes permanentes (más de 180 días).

3. Procedimiento

3.1 Clientes con más de 4 semanas de renta

Seguimiento Día 1 Vencido:

- **Hora:** 10:00 AM
- **Acción:** Realizar llamada de seguimiento en caso de no obtener respuesta a los mensajes.
- **Objetivo:** Confirmar la continuidad del servicio y asegurar que el cliente esté satisfecho.

Ejemplo de Llamada Día 1 Vencido:

- **Representante:** "Buenos días/tardes, [Nombre del Cliente]. Le habla [Su Nombre] de ServiHogar. Le llamo para asegurarme de que todo esté bien con su servicio y para confirmar que desea continuar disfrutando de nuestra lavadora. ¿Hay algo en lo que podamos ayudarle?"

3.2 Clientes Permanentes (más de 180 días)

Seguimiento Día 3 Vencido:

- **Hora:** 12:00 PM
- **Acción:** Realizar llamada de seguimiento en caso de no obtener respuesta a los mensajes.
- **Objetivo:** Confirmar la continuidad del servicio y asegurar que el cliente esté satisfecho.

Ejemplo de Llamada Día 3 Vencido:

- **Representante:** "Buenos días/tardes, [Nombre del Cliente]. Soy [Su Nombre] de ServiHogar. Nos hemos dado cuenta de que ha pasado un tiempo desde que

recibimos noticias tuyas. Valoramos mucho su lealtad como cliente permanente y queremos asegurarnos de que siga disfrutando de nuestro servicio. ¿Podemos asistirle en algo?"

4. Notificación y Escalamiento

1. **Notificación por Mensaje:** Enviar un mensaje de texto o WhatsApp al cliente antes de realizar la llamada.
2. **Escalamiento:** Si después de la llamada de seguimiento el cliente no ha respondido, escalar el caso al supervisor del área para una intervención personalizada.

5. Registro y Monitoreo

- Registrar cada llamada de seguimiento y su resultado en el sistema de gestión de clientes.
- Monitorear los casos pendientes y realizar seguimientos adicionales si es necesario.

6. Capacitación

- Asegurar que todos los ejecutivos de atención a clientes estén capacitados en este protocolo y en técnicas de comunicación efectiva para tratar con clientes.

7. Revisión y Mejora Continua

- Revisar y actualizar este protocolo periódicamente para adaptarlo a las necesidades cambiantes del negocio y de los clientes.