

Segmentación de Clientes en ServiHogar y Protocolo de recolecciones

En ServiHogar, valoramos la importancia de ofrecer un servicio de atención al cliente excepcional, adaptado a las necesidades individuales de cada cliente. Como parte de nuestro compromiso con la excelencia en el servicio, hemos implementado una segmentación de clientes que nos permite personalizar nuestra atención y servicios según la relación que mantenemos con cada cliente. A continuación, detallamos nuestra segmentación de clientes y el proceso de gestión de pagos asociado:

Segmentación de Clientes:

1. **Clientes Eventuales:** Aquellos clientes que tienen de 1 a 4 semanas de renta continuas.
2. **Clientes Recurrentes:** Aquellos clientes que tienen de 5 a 12 semanas de renta continuas.
3. **Clientes Permanentes:** Aquellos clientes que tienen más de 13 semanas con su renta de lavadora consecutiva.

Gestión de Pagos:

- **Clientes Eventuales:** Para clientes eventuales, la recolección se ejecuta de manera inmediata el día de vencimiento de la renta de la lavadora.
- **Clientes Recurrentes:** Para clientes recurrentes, se ofrece un margen de 1 a 3 días de vencimiento para realizar el pago. En caso de haber una promesa de pago, se extiende hasta una semana.
- **Clientes Permanentes:** Para clientes permanentes, el proceso de recolección no se ejecuta de manera directa. En su lugar, se programa una visita de actualización de datos, donde un Operador de Ruta se acerca al domicilio del cliente. Durante esta visita, se fomenta la comunicación del cliente con nuestro departamento de Atención a Clientes. Una vez completada esta visita, se establecen acuerdos de pago y se programa la recolección de manera personalizada.

Este protocolo de gestión de pagos se ha diseñado para garantizar una atención eficiente y personalizada a cada cliente, maximizando su satisfacción y asegurando un proceso de pago sin contratiempos. Los ejecutivos de atención a clientes están disponibles para brindar asistencia y aclarar cualquier duda que pueda surgir en relación con nuestros servicios y políticas de pago.