

(BUENO, REGULAR, MALO)

Deposita en nuestro Semáforo de Calidad tu ticket de turno con el nombre del representante que te atendió, acorde al servicio recibido:



Protocolo Servicio al Cliente Representante de Servicio

■ Introducción /Saludo

Mira a los ojos y saluda amablemente:

Buenos días/ Buenas tardes, bienvenido a Edenor,
mi nombre es _____ un placer poder asistirle
Permítame, por favor, su número de contrato

Antes de verificar su caso quisiéramos confirmar sus datos:

- Su nombre completos es XXXXXX
- Su teléfono, celular
- Su correo electrónico
- Su documento de identidad
- Su dirección

Muchas gracias por su colaboración, con esta información
podremos brindarle un mejor servicio!!

■ Desarrollo/ ■ Durante la atención

En qué le puedo servir Sr. _____?
Refiérete al cliente por su nombre evitando términos afectivos,
manteniendo el respeto.

Mantén la escucha activa, sin distracciones.

Identifica el problema y muestra empatía con el cliente
Se proactivo, colaborador, muestra seguridad y empoderamiento,
ofrece alternativas de solución. Realiza una excelente gestión desde
el primer encuentro!

Asume la responsabilidad y da el seguimiento de lugar al caso
planteado, hasta su solución final.

■ Cierre/Despedida

En algo más que le pueda servir?

Gracias por su visita, fue un placer atenderle Sr. _____,
Recuerde que _____ le asistió.

**En Edenor nos mueve servirle!!
Feliz resto del día!!**

edenorte