



POLÍTICA ATENCIÓN AL CLIENTE

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	- 1 -
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y OBJETO	- 1 -
3. APROBACIÓN.....	- 1 -
4. PRESENTACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	- 1 -
5. FUNCIONAMIENTO CANAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	- 2 -
6. INFORME ANUAL	- 3 -



1. OBJETIVO

Uno de los pilares de **Naeco Group y sus divisiones** es el servicio al cliente. Es por esto, que **posicionamos al cliente en el centro de nuestra empresa**, considerándolo imprescindible para el desarrollo de nuestra actividad. Centramos nuestros esfuerzos en conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes y disponemos de un área de atención al cliente que **garantice la transparencia y la comunicación**. Gracias a esto podemos **implementar estrategias orientadas a la mejora en la atención, comunicación y servicio al cliente**.

Hablar de ATENCION AL CLIENTE es hablar de **la propuesta de valor que nos diferencia**. Creemos firmemente en la importancia de ofrecer algo más a nuestros clientes que un producto de calidad, eficiente y sostenible.

Nos diferenciamos por **acompañar a los clientes en los momentos críticos** y ser capaces de **darles una respuesta en tiempo y forma**. De este modo, les ofrecemos seguridad y garantías ante cualquier problema que les pueda surgir.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y OBJETO

La presente Política de Atención al Cliente regula los requisitos y procedimientos del Servicio de Atención al Cliente de Naeco Group y sus divisiones y tiene como objeto atender, escuchar y/o resolver las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por todos aquellos que adquieren los bienes de la empresa, relacionadas con sus intereses y/o derechos legalmente reconocidos.

3. APROBACIÓN

La presente Política para la Atención del Cliente es aprobada por el órgano de administración y, cualquier modificación y/o actualización deberá también ser aprobada por el mismo, quedando constancia por escrito en Anexos al mismo.

4. PRESENTACION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En Naeco contamos con un **área de Atención al Cliente** que se gestiona dentro del Departamento Comercial y que nos permite adaptarnos a los cambios constantes del mercado global, hiperconectado y dinámico.

Competir en un mundo con una curva de globalización cada vez más alta, implica **adaptarse a cambios constantes** y para eso es **imprescindible, contar**

con un servicio de atención al cliente efectivo, que ayude a implementar acciones personalizadas a cada cliente, uno a uno.

El SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE se enfoca principalmente en la comunicación con el cliente y la resolución de problemas.

En cuanto a la comunicación buscamos:

- *Darle la bienvenida.*
- *Construir un vínculo con el cliente.*
- *Priorizar y descubrir las necesidades del cliente.*
- *Practicar la escucha activa.*

En cuanto a la resolución de problemas:

- *Buscamos entender el problema recopilando toda la información posible.*
- *Identificar la causa del problema, para lo que contamos con un equipo técnico que puede intervenir en caso de que sea necesario.*
- *Proponer soluciones óptimas y eficientes.*
- *Cerrar la incidencia y realizar el seguimiento de ésta para verificar el resultado.*

5. FUNCIONAMIENTO CANAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Naeco cuenta con las herramientas adecuadas para poder gestionar de manera eficiente las comunicaciones con nuestros clientes.

Naeco pone a disposición de los clientes todos los medios disponibles (email info@naeco.com, teléfono o a través de nuestro formulario web) para notificar cualquier incidencia que surja antes, durante o después del proceso de compra.

De manera inmediata se procede a registrar un caso en nuestro sistema que servirá para recopilar la información y realizar el seguimiento del caso hasta el cierre del mismo.

La recopilación de datos es muy importante en este aspecto, pues ayuda a contar con toda la información para la resolución eficiente de cualquier incidencia. Además, ayuda al equipo de Naeco a la toma de decisiones para su resolución.

Las incidencias se cierran en el plazo mínimo de una semana y máximo de un mes. Aunque el cierre de la incidencia está condicionado a la complejidad del

problema y sus posibles soluciones. Alguna incidencia, por su naturaleza podría cerrarse en un plazo inferior/superior a los anteriormente indicados.

PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

1. Recepción de la incidencia.
2. Apertura del caso.
3. Estudio de la incidencia y búsqueda de la solución.
4. En el plazo definido debe resolverse la incidencia y notificar al cliente el cierre de esta.

6. INFORME ANUAL

El Servicio de Atención al Cliente presentará anualmente, (dentro del primer trimestre del ejercicio siguiente) un Informe Anual (Encuesta de Satisfacción del Cliente) sobre el desarrollo de sus funciones que irá dirigido al órgano de administración de la empresa.

El Informe contendrá:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones
- Resultados sobre la satisfacción del cliente en la resolución de incidencias
- Recomendaciones o sugerencias.