

PROTOCOLO DE RESPUESTA CLIENTES

Esta es una guía instructiva que busca mantener un protocolo respuestas.

1. Recuerden que NO está permitido el chat Interno con Clientes. TODO se debe manejar a través de los grupos de WhatsApp oficiales para comunicación con el mismo.
2. Se Establece por favor que todo WhatsApp que se envíe (Solicitud, Requerimiento, Entregas) también debe llevar un Correo como replica a lo que se está comentando o solicitando

Ejemplo.

- a. Requerimiento Univercity Diseño (se responde inicialmente Tiempos de Entrega y Confirmación de Recibido)
- b. Si hace falta un insumo: Se remite correo solicitando lo que hace falta o confirmando alguna pregunta
- c. Se remite la solicitud Final

En cada cliente tenemos un protocolo de correos que se deben copiar, recomendando, revisar el Clickup para saber quienes son y que correos debemos tener en cuenta para las respuestas correspondientes...

EJEMPLO PUNTUAL Y DETALLADO

- a. CLIENTE: Buenas tardes. Solicito el diseño de la pieza A
- b. RESPUESTA INICIAL- SOCIAL Specialist O DESARROLLO WEB: Hemos Recibido su solicitud, en max (xxxx) horas (VALIDAR CON TRÁFICO - Dirección Operativa) estaremos enviando respuesta de tu solicitud

TODOS LOS CORREOS QUE LLEGUEN DE CLIENTES DEBEN SER RESPONDIDOS POR EL SOCIAL SPECIALIST O POR DESARROLLO WEB (NO DISEÑO, NO OPERATIVO, NO CMO, NO CEO)



c. ENTREGA: Se remite la Entrega y Justificación del Requerimiento SOBRE EL MISMO CORREO (He visto que en su mayoría no responden los correos sino que crean uno nuevo esto hace perder el hilo de los requerimientos)

Por favor siempre copiar a las personas que están en protocolo de ClickUp

Quedo al pendiente de cualquier inquietud de una plantilla que podemos usar, RECUERDEN QUE POR CONTRATO CON CLIENTES TODAS LAS SOLICITUDES PUEDEN SER RESPONDIDAS EN UN PLAZO NO MAYOR A 48 HORAS

Plantilla:

Buen día, Estimada Laura

Muchas gracias por el envío de la información, hemos recibido los insumos correspondientes a _____ (Colocar Temática, puede ser blog, landing page, parrilla, etc) estaremos revisando con el área encargada y haciendo el proceso correspondiente

Este requerimiento será entregado a más tardar en _____ hras. Sin embargo, si lo tenemos antes con gusto estaremos haciendo la entrega correspondiente antes de este tiempo estipulado :)

Cualquier inquietud o comentario adicional con gusto será atendido

Cordialmente,

FIRMA

INQUIETUDES

Buen día, Estimada Laura

Revisando el material que nos remites, evidenciamos que nos hace falta (XXXXX) insumo o recurso para poder complementarlo. Así mismo quisiera consultar contigo la siguiente inquietud (XXXXXXXXXX)

Estaré muy atento

Cordialmente,

FIRMA

ASÍ MISMO RECORDARLES QUE COMO POLÍTICA DE LA EMPRESA NOSOTROS RESPONEMOS WHATSAPP A CLIENTES CON MAX 20 MINUTOS!!! NO PODEMOS ESTAR MÁS TIEMPO INACTIVOS, YA QUE EL CLIENTE ESTA PENDIENTE DE NUESTRAS INSTRUCCIONES.

CORREOS TENDRÁN UN MAX TIEMPO DE RESPUESTA DE MÁXIMO 30 MINUTOS A 60 MINUTOS (PARA DECIRLE QUE HEMOS RECIBIDO SU CORREO DESDE EL ÁREA QUE CORRESPONDE EN ESTE CASO SOCIAL MEDIA O WEB QUE SON LAS ÚNICAS QUE RECIBIRÍAN REQUERIMIENTOS)

RECORDARLES QUE COMO POLÍTICA INTERNA SLACK NO PUEDE SER RESPONDIDO EN UN TIEMPO MENOR A 15 MINUTOS PARA PROCESOS INTERNOS

¡muchas gracias!

Cordialmente,

Johan Angel
Director General

