CRM

3 tipos de atención al cliente

Como es el proceso de Requerimiento, quienes participan en dicho proceso,

Lapidas, reactivación

Lapida: no es necesi, cm

Certificado de uso:

Termnia d ecan

Solicitar

muestra

Camvbio

Copia de boleta de ventas (problemas, en sedes)

Realizan a la pago cuentas iniciales (no contrtar doy inicial, pago de servicio) solo para hacer contrato, pago de ventas de servicios)

No tiene conocimientos,

si yo

Mas problemas,

Pago de cuotas: pago de cuotas de contratos , codirealizan sus pagos hay casos que no llegan

:cuenta general (

Copia de estado de cuenta

Devolución de garantía

Entrega de contrato

Generacion de código CIP

Modificacion de datos a solicitud del cliente

Resolución contrato

Resoluicon de contrato sin devolucion

Consulta

Cambio de titularidad sin deuda

Las fuentes de reclamo presenciales

\* Devolución de garantía

\* copia de estado de cuenta

\* Resolución de contrato sin devolución

\* Generación de código CIP

\* Entrega de contrato

Consulta

Instalación de lapida

Cambio de titularidad

RECLAMO/QUEJA

LLAMADA TELEFONICA

* HORARIO DE ATENCION
* INSTALACION DE LAPIDA

Uso de sepultra:

Tiempo de 8 horas

Certificado

Cambio de titular solicitu

Acta de necropcia

At

Informar al cliente contar ocn que documentos . Certifiacdo

Cliente nuevo adquieri el espacio, forma de pago , cisita cliente, paltado

Contratos, enc

5 casos

Cañete: siempre pasaba

Canal que atienda

Requerimiento

Casos presenciales:

Copia de boleta de ventas

Certificado uso:

Uso de espacio

Copia de boleta de ventas

Cliente realiza el pago a la cuenta de iniciales, en dicha cuenta no se puede identificar quien realiza el depósito y llama o va a la oficina y reclama de que no le llega la boleta. No le va a llegar porque es una cuenta general

SAC lo tiene que ingresar su comprobante de pago de forma manualmente

Motivo:

* no tiene conocimientos y no tienen claro como realizar el pago de sus cuotas a que cuenta
* De repente el cliente paga con retraso, para que no se le cobre la mora, solo deposita la cuota

En esta semana ingreso 6 pagos que fueron depositados en la cuenta de iniciales

Pago de cuotas: El cliente realiza su pago, y automáticamente se le envía la boleta al correo del cliente. Pero a veces tienen problemas y se comunica con alfredo

Eso se presenta en las sedes

Problema: Hay veces que el cliente realiza el pago en cuentas iniciales, y a veces no se comunican y se le

USO DE SEPULTURA: Tiene que asistir 1er y segundo titular

CLIENTE LLAMA O VA PRESENCIALMENTE,

verifican que sea el titular,

 el cliente quiere saber cuánto es la deuda para ,

 sac le informa cuanto será la deuda

Se le pide documentos (cuenta acta de función, certificado de función, DNI de ambos titulares y del fallecido y su recibo de servicio) (para muerte natural). Se le pide el dni actualizado del DNI del fallecido que es titular

(Que documentos debe presentar al momento de hacer uso del espacio)

Por accidente (cuenta acta de función, certificado de función, DNI de ambos titulares y del fallecido y su recibo de servicio y ACTA DE NECROPSIA),

Realizan los pagos

Se le programa en coordinación con el jefe de parque, con una anticipación de 4 horas

El problema a veces se presenta en 8 horas por temas que s

Maximo de espera para sepultar es 48 horasa

Adquirir uso de espacio

1: llega cliente

2: orienta al cliente (muestra al camposanto, DNI, recibo del servicio)

3: ingresan al CRM

4: se le orienta al cliente de como le llegara

5: Emisión llaman a los clientes para que genere el contrato

Hay clientes que quieren contrato en físico,

Uso de espacio

EL CLIENTE NO SABE QUE HACER EN EL MOMENTO QUE VA A SER EL USO DEL ESAPCIO, NO SABE QUIEN LLAMAR, LLAMAN AL CONSEJERO Y NO RESPONDE, O LLAMA AL NUMERO QUE ESTA EN ANEXO O Y LLAMA A

PARA SERVICIO FUNERARIO

Cliente informa que falleció su familiar y se le envía servicio funerario

Sin embargo, en un caso que fallece un familiar en la madrugada y nadie lo puede atender durante ese momento

En pisco, no hay atención los domingos, ya que no hay fluencia de clientes, y hay fallecidos en ese dia y no hay nadie que se puede comunicar (temporal)

En el contrato

CASO: SE LE FALLECE UN FAMILIAR en la madrugada y nadie lo puede

LINEA DE “USO DE ESPACIO “ Y “CERTIFICADO DE USO DE ESPACIO”

Copia de boleta

Cliente paga, guarda la boleta ,

Lo pierde o se le borra: solicita la copia de boleta,

Solicita boleta cuando realizan el pago de cuenta de iniciales y no se identifca

Copia de estado de cuenta

Es por llamada, cuanto estoy pagando, cuanto es mi deuda actual

Lo consulta en SG5

Cuando el consejero renuncia, no hay proceso.

No se le comunica al cliente y se pierde esa ilación con el cliente, y cuando el cliente tenga

Consejera que el correo estaba mal escrito, no le llego el contrato