



SERVICIO AL CLIENTE

GUION DE LLAMADAS: Campaña Encuesta de Satisfacción Telefónico

APERTURA

Buenos(as) días/tardes/noches, mi nombre es _____ de CLARO PANAMA, y le estamos llamando con el fin de evaluar la atención y servicio que le dieron en nuestro Centro de Atención al Cliente Telefónico el pasado (MENCIONAR FECHA), ¿Me permite dos minutos de su tiempo? GRACIAS.

1. Para iniciar, por favor dígame ¿Cuál fue el motivo principal por el cual llamó a nuestro Centro de Atención Telefónica el pasado (MENCIONAR FECHA)? (ESPECIFICAR MOTIVO)
2. Utilizando una escala del 1 al 10 donde 1 es muy insatisfecho y 10 es muy satisfecho ¿Cómo califica el servicio prestado en el Centro de Atención Telefónica?

Nos interesa poder evaluar su satisfacción en cuanto al asesor que le atendió por lo que le agradezco me pueda responder en una escala del 0 al 10 donde 10 indica que está totalmente satisfecho y 0 que está totalmente insatisfecho, EN GENERAL

1. Qué tan satisfecho está con la amabilidad y actitud del personal que le atendió?
2. En su Llamada al Centro de Atención Telefónica el pasado (MENCIONAR FECHA), se dio solución a su (s) requerimientos? (SI / No)

(En caso que el cliente indique que NO se le dio solución a sus requerimientos preguntar:)

3. ¿Por qué razón no se le dio solución el día... (Mencionar día)?
4. En una escala de 0 a 10 donde 10 es DEFINITIVAMENTE LO RECOMENDARÍA y 0 es NO LO RECOMENDARÍA, ¿Qué tan dispuesto estaría a recomendar el Centro de Atención Telefónica de Claro a un amigo o familiar?
5. En su llamada al Centro de Atención Le ofrecieron algún producto o servicio?
6. Le gustaría conocer por cualquier medio lo último en equipos, promociones y servicios que Claro tiene para usted?

DESPEDIDA

Agradecemos mucho su atención y estamos para brindarle un mejor SERVICIO, gracias por preferirnos y que tenga usted un excelente día (tarde, noche)