

VALORA

Porcentaje Real

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | Mis colaboradores reciben su pago sin error. | 80 |
| 3 | Mis solicitudes se responden en el tiempo acordado. | 80 |
| 4 | Recibo la asesoría que necesito. | 60 |
| 6 | El servicio que me brindan cumple con mi expectativa. | 80 |

Comentarios: Insisto que lo que falta es que no tarden en bajar la información a los clientes, por parte de planeación fiscal, creo que eso les está afectando mucho al servicio,

- Se realizó llamada con el cliente para recibir retroalimentación y áreas de mejora.

1.- Asocio la pregunta con la operación de cachivaches que lleva otro equipo, pero no ha tenido ningún inconveniente con Vischia, Valora e Innomina.

3.- Tiene que ver con el tema de las bajas de ACILES y todos los tramites Gubernamentales ya que la información y retroalimentación no la clara y en tiempo.

4.- Va de la mano con la pregunta anterior ya que considera que se realizan muchos cambios en la toma de decisiones. Ella percibe que no se tiene claro que es lo que se quiere hacer porque constantemente se cambia la estrategia y al final se termina haciendo lo que se sugirió en un principio

6.- Refiere que CONNE no proyecta seguridad a sus clientes y no se ven como se venden como consultores ya que la información el cliente la recibe antes por otras vías que por CONNE.

PLAN DE ACCION:

3.- Retroalimentación constante sobre los cambios o requerimientos de planeación fiscal y el gestor que lleva tramites gubernamentales para poder proporcionar los avances al cliente.

4.- Sugerir visitas especializadas al cliente por parte de los especialistas de las áreas involucradas así como del Gestor que lleva los trámites Gubernamentales para aclarar todas las dudas del cliente sin triangular información. De esta manera se le dará la seguridad que el cliente menciona.

6.- Llevar minutas de acuerdos y fechas establecidas para entrega o respuesta agendando en Outlook para cumplir con los tiempos.