

**De:** [karla.desfassiaux@conne.com.mx](mailto:karla.desfassiaux@conne.com.mx) [<mailto:karla.desfassiaux@conne.com.mx>]

**Enviado el:** lunes, 02 de abril de 2018 02:49 p.m.

**Para:** 'cinthya.tec@conne.com.mx' <[cinthya.tec@conne.com.mx](mailto:cinthya.tec@conne.com.mx)>; 'selmi.pech@conne.com.mx' <[selmi.pech@conne.com.mx](mailto:selmi.pech@conne.com.mx)>; 'lizandro.chan@conne.com.mx' <[lizandro.chan@conne.com.mx](mailto:lizandro.chan@conne.com.mx)>; 'Josue Poot' <[josue.poot@conne.com.mx](mailto:josue.poot@conne.com.mx)>; 'alejandra.cetina@conne.com.mx' <[alejandra.cetina@conne.com.mx](mailto:alejandra.cetina@conne.com.mx)>

**CC:** 'Jose Roman Galvan' <[jose.galvan@conne.com.mx](mailto:jose.galvan@conne.com.mx)>

**Asunto:** PLAN DE ACCIÓN INMEDIATO - ENCUESTA SATISFACCIÓN A CLIENTES PLAZA CUN - FEBRERO 2018 - HARD ROCK

Estimados todos,

De acuerdo a la reunión del día de hoy para dar a conocer las expectativas del cliente HARD ROCK con referente al servicio que estamos ofreciendo , les hago llegar algunos puntos relevantes como acuerdos y compromisos , ya que el cliente tuvo un porcentaje menor a la meta establecida de satisfacción.

- La encuesta ya fue completada hace un momento.
- Compromiso de todo el equipo para lograr los objetivos señalados:

PREGUNTA 1.

Validación Cinthya y Selmi (involucrados).

Actualizar llaves previamente al cliente para adelantar el procedimiento. / Confirmando que se tengan actualizada la información.

Concientizar al cliente sobre la importancia del ID de colaborador , como parte del proceso de validación de colaboradores.

Reuniones periódicas de mesa de trabajo entre el equipo HARD ROCK y equipo CONNE dando a conocer los puntos operativos de cada catorcena y optando siempre por mejores prácticas. / En caso de no ser posible las juntas, se debe concretar vía correo electrónico que CONNE comparta sus observaciones operativas. / Retroalimentar en caso de mejora de los procedimientos.

Validación de cuentas bancarias.

PREGUNTA 2.

Validación e impresión de acuses vs recibos, se revisará por parte de los involucrados a participar.

Se cuidará el cumplimiento de los acuerdos establecidos con los clientes.

Se realizará esta catorcena la emisión de acuses al cliente para comprobar la entrega completa por parte de la firma.

COMENTARIOS ADICIONALES:

Checklist de incidencias para verificar que vengán aplicadas. / Confirmando al cliente lo procesado.

Cronograma de actividades del equipo en cuanto al procedimiento lineal desde día 0, nos dará a conocer los tiempos exactos que demoramos en brindarle el servicio operativo al cliente, partiendo que será nuestro compromiso en cuanto a la entrega de información, dispersión etc.  
Compromiso para mejor comunicación y trabajo en equipo, en pro al servicio al cliente.

- Elaborar plan de acción de mejora , documentar en plataforma vs evidencias.

META ESTABLECIDA CONNE : 91%  
SATISFACCIÓN HARD ROCK : 87 %

|                        |        |    |    |     |     |     |    |    |  |
|------------------------|--------|----|----|-----|-----|-----|----|----|--|
| HARD ROCK - CATORCENAL | Cancún | 80 | 60 | 100 | 100 | 100 | 80 | 87 | PREGUNTA 1. HA HABIDO ALGUNOS ERRORES, NO SE PAGA CORRECTAMENTE, EN 2 OCASIONES SE INVIRTIERON LOS NOMBRES. PREGUNTA 2. EN OCASIONES LOS RECIBOS NO VIENEN COMPLETOS / RECIBOS ERRÓNEOS DE 3 COLABORADORES DE CALL CENTER (CERTIFICADOS MÉXICO) DE LA CATORCENA 1 MARZO. SUGERENCIAS : MEJORAR LOS TIEMPOS DE ENVÍO DE INCIDENCIAS / ENVIAR RECORDATORIO CON EL PAPEL DE TRABAJO. POR DIVERSOS DETALLES TENEMOS QUE VALIDAR NOSOTROS MISMOS LA INFORMACIÓN QUE SE NOS ENVÍA A PAGAR. EN CUANTO A LA ATENCIÓN ESTOY CONTENTA , NO CAMBIAR DE EQUIPO DE TRABAJO. |
|------------------------|--------|----|----|-----|-----|-----|----|----|--|

Por favor, si hay algo que adicionar , indicarlo.

Saludos

De: CONNE [<mailto:atencionaclientes@conne.com.mx>]  
Enviado el: lunes, 02 de abril de 2018 01:56 p.m.  
Para: [atencionaclientes@conne.com.mx](mailto:atencionaclientes@conne.com.mx); [cinthya.tec@conne.com.mx](mailto:cinthya.tec@conne.com.mx)  
Asunto: HARD ROCK - CATORCENAL - Encuesta de Satisfacción a Clientes CONNE - Febrero 2018 - Finalizó Encuesta