



POLITICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

TRANSPORTES GIRASOLES S.A.C. considera que las necesidades y expectativas de los clientes constituyen una responsabilidad importante en nuestra organización. Es por ello que ha considerado elaborar una política que defina las responsabilidades de los diferentes procesos para lograr la satisfacción del cliente

COMPROMISOS

- Las comunicaciones al cliente deberán ser claras y oportunas
- Respetar las condiciones pactadas con los clientes.
- Todo personal es responsable de brindar a los clientes un trato cordial.
- Las cotizaciones solicitadas deberán ser atendidas en un plazo máximo de un día.
- Se asignará un Coordinador para el manejo de los servicios para aquellos que según evaluación del área de operaciones así lo requieran
- El área de Operaciones es el responsable de brindar la información directa al cliente sobre el estado de su carga
- El área comercial recabará las sugerencias respecto a los servicios y será responsable de efectuar una encuesta de satisfacción del cliente. El resultado de estos deberá ser analizado por las partes involucradas.
- La empresa ha implementado el correo contacto@girasoles.pe el mismo que será usado como uno de los mecanismos principales para la recepción y atención de las quejas o reclamos. La atención de estas comunicaciones estará a cargo del Asistente de Ventas quien en coordinación con las áreas responsables brindará la atención y solución de forma oportuna.

Gerente General

Fecha de emisión: 07/07/2021
Versión: 00