



PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DUDAS, ACLARACIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES

MELAQUES TELEVISION.

1.- RECEPCIÓN

El cliente se dirige a las oficinas de MELAQUE'S TELEVISION solicitando una petición, queja, sugerencia o reclamo por los canales o fallas en su servicio brindando la atención al cliente en la línea telefónica 3153559008 o al 3153550165 y al whatsapp 3151141346 email. melaquesgs@hotmail.com o visitando la oficina con dirección Álvaro obregón 222 En san patricio Melaque y en Barra de Navidad calle Sinaloa 22.

2.- ANÁLISIS

Los comentarios son a evaluar en función con el contenido y la intención del cliente, esto con el objetivo de establecer prioridades y aplicar las medidas prudentes.

3.- ASIGNACIÓN

Se asigna los trabajos requeridos a los técnicos de soporte, otorgándoles una orden de Servicio donde se plasma la necesidad del cliente representando la petición emitida.

4.- SEGUIMIENTO / CIERRE

Se comunica con el cliente por el medio que lo haya indicado para confirmar que se le haya dado solución a su problema y que haya quedado satisfecho con el servicio proporcionado.