

Procedimiento Operativo

Edición N 1

Código: CDE-025

ANEXO N° 7

Procedimiento de Atención al Cliente

1. Objetivo:

- Brindar excelente atención al cliente, satisfaciendo sus necesidades y buscando soluciones a sus requerimientos.
- Contar con información para cubrir las necesidades y requerimientos de los clientes.
- Mantener la información actualizada de los servicios de la empresa y de los clientes.

2. Alcance:

- Involucra al personal del departamento de ventas.

3. Responsabilidades:

- Conocer los servicios que brinda la empresa, los diferentes menús y combinaciones que se pueden ofrecer para cubrir las necesidades de los clientes.
- Manejar la información sobre ofertas y promociones vigentes.

Procedimiento Operativo

Edición N 1

Código: CDE-025

- Receptar el pedido, tomando la información necesaria de los clientes, para cumplir sus requerimientos.
- Realizar las encuestas de satisfacción y seguimiento del cliente.
- Confirmar y Verificar el menú requerido por cada cliente, sea este cliente empresa o cliente natural.

4. Desarrollo:

- Los clientes de la empresa pueden ser, empresa que requieren alimentación de su personal o clientes naturales que solicitan el servicio para un evento.
- El personal de atención al cliente, dialoga con los clientes con el fin de conocer sus necesidades a cubrir.
- Analizados los requerimientos del cliente y que decidan y soliciten un determinado tipo de menú y servicio. Se procede a tomar los datos del cliente; teléfono, dirección electrónica, volumen del pedido, forma de pago, lugar, fecha y hora de entrega.
- Con la recepción de todos los datos del cliente, el personal realiza las órdenes de pedidos, las cuales son enviadas al gerente de ventas, al gerente financiero y al director de compras.
- El personal de atención al cliente realiza, verificación de datos mediante llamadas telefónicas, días antes de la entrega del producto requerido.