



Iberia

Más seguridad.  
Más valor.



### Gestión de Reclamaciones

¿Les interesa saber el grado de satisfacción de sus clientes con los productos y el servicio de su empresa? ¿Quieren crear confianza demostrando al mismo tiempo que saben atender la insatisfacción de una manera profesional? ¿Buscan cómo potenciar y optimizar procesos internos de su empresa? Una gestión de reclamaciones completa les da las respuestas adecuadas a sus preguntas.

## Reclamaciones son oportunidades

Aprovechar potenciales de mejora. Asegurar el éxito.

TÜV SÜD Iberia, S.L.U.

TÜV®



[www.tuev-sued.es](http://www.tuev-sued.es)



Iberia

Por favor manden el cupón relleno por correo o fax a:

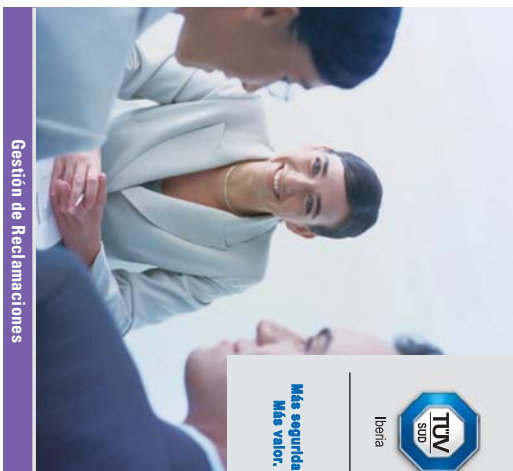
TÜV SÜD Iberia, S.L.U.

C/Frederic Mompou, 4A, 1º 4ª  
08960 Sant Just Desvern (Barcelona)  
España  
Tel: +34 - 93 490 22 20  
Fax: +34 - 93 490 29 04  
[marketing@tuev-sued.es](mailto:marketing@tuev-sued.es)



## RESPUESTA COMERCIAL

TÜV SÜD Iberia, S.L.U.  
C/Frederic Mompou, 4A, 1º 4ª  
08960 Sant Just Desvern (Barcelona)



Gestión de Reclamaciones



Iberia

Más seguridad.  
Más valor.

## Reclamaciones son oportunidades.

Aprovechar potenciales de mejora. Asegurar el éxito.

- Sí**, estoy interesado en el tema "Gestión de Reclamaciones" y solicito
- su llamada.
- el envío de material de información adicional.
- una oferta sin compromiso.

Número de empleados: ..... clientes: .....

Número de colaboradores externos (p.e. Call-Center): ..... sedes: .....

Ya realizamos con regularidad las siguientes investigaciones respecto a las reclamaciones:

Consulta del cliente  sí  no

Cliente fantasma (Mystery Shopping)  sí  no

Empresa: .....

Persona de contacto: .....

Cargo: .....

Dirección: .....

Población/C.P.: .....

Tel./Fax: .....

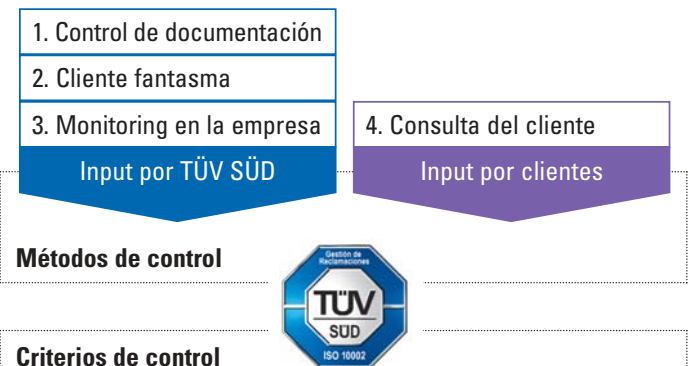
E-mail: .....

Fecha, Firma .....



### „Paso a paso” hacia una gestión de reclamaciones verificada

Nuestro procedimiento consiste en evaluar su gestión de reclamaciones con 4 métodos de control científicamente reconocidos y aplicables de manera flexible. Utilizamos los criterios DEBER y los criterios MÁS VALOR como parámetros óptimos:



#### Ejemplos:

- Marco de condiciones (p.e. responsabilidades)
- Planificación y desarrollo
- Realización del proceso de reclamaciones
- Mantenimiento y mejora del proceso

#### Ejemplos\*:

- Estimulación de la reclamación
- Aceptación de la reclamación
- Tramite de la reclamación
- Reacción a la reclamación
- Evaluación de la reclamación
- Control de la gestión de la reclamación
- Informe de la reclamación
- Uso de la información de la reclamación

Aprovechen la oportunidad de una gestión de reclamaciones efectiva para su empresa.

\* Fuente: Stauss, B./Seidel, W.: Beschwerdemanagement. Kundenbeziehungen erfolgreich managen durch Customer Care, 3. Auflage, Hanser Verlag, München 2002



### El interés de una certificación de gestión de reclamaciones

- Externo:**
- Creación de transparencia y confianza
  - Facilidad en la decisión de compra del cliente, y como consecuencia la fidelización de los clientes actuales y la obtención de nuevos clientes
  - Posicionamiento internacional frente a socios, competidores e inversores
- Interno:**
- Identificación y supresión de puntos críticos en procesos internos de la empresa
  - Reducción de costes
  - Mejora de productos y prestaciones de servicio
  - Motivación de los colaboradores mediante la estimación de la gestión de reclamaciones
  - Nuevos impulsos para innovaciones

### El concepto de certificación de TÜV SÜD

Su gestión de reclamaciones se evalúa de conformidad con la norma ISO 10002 a través de una mezcla de métodos de control pluridimensionales. Además añadimos a nuestro procedimiento de control varios conceptos de „Mejores Prácticas” como el concepto de gestión de reclamación de Stauss/Seidel\* y el know-how de TÜV SÜD. Así añadimos el foco de las quejas (articulación de la sensación subjetiva de insatisfacción) a la norma ISO 10002 que se refiere sobre todo a reclamaciones (defecto objetivo con pretensión legal). En la práctica este punto de vista se ha evidenciado no sólo razonable sino también necesario.



Después de la certificación exitosa consiguen nuestro sello de certificación con lo que pueden comunicar al exterior su orientación hacia los clientes.

