



ANEXO 10. PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE												
Nº	Categoría	Descripción del servicio	Código	Indicadores de Calidad						Estrategias de mejora	Responsable	
				Indicador	Unidad	Objetivo		Situación actual				
						Valor	Meta	Valor	Meta			
1	Atención al cliente	1.1. Atención al cliente en el momento de la compra	1.1.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.2. Atención al cliente en el momento de la entrega	1.2.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.3. Atención al cliente en el momento de la devolución	1.3.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.4. Atención al cliente en el momento de la reclamación	1.4.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.5. Atención al cliente en el momento de la consulta	1.5.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.6. Atención al cliente en el momento de la queja	1.6.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.7. Atención al cliente en el momento de la solicitud de información	1.7.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.8. Atención al cliente en el momento de la solicitud de asesoramiento	1.8.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.9. Atención al cliente en el momento de la solicitud de ayuda	1.9.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.10. Atención al cliente en el momento de la solicitud de opinión	1.10.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.11. Atención al cliente en el momento de la solicitud de recomendación	1.11.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.12. Atención al cliente en el momento de la solicitud de información adicional	1.12.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.13. Atención al cliente en el momento de la solicitud de asesoramiento adicional	1.13.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.14. Atención al cliente en el momento de la solicitud de ayuda adicional	1.14.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		1.15. Atención al cliente en el momento de la solicitud de opinión adicional	1.15.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Atención al cliente	2.1. Atención al cliente en el momento de la compra	2.1.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.2. Atención al cliente en el momento de la entrega	2.2.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.3. Atención al cliente en el momento de la devolución	2.3.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.4. Atención al cliente en el momento de la reclamación	2.4.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.5. Atención al cliente en el momento de la consulta	2.5.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.6. Atención al cliente en el momento de la queja	2.6.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.7. Atención al cliente en el momento de la solicitud de información	2.7.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.8. Atención al cliente en el momento de la solicitud de asesoramiento	2.8.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.9. Atención al cliente en el momento de la solicitud de ayuda	2.9.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.10. Atención al cliente en el momento de la solicitud de opinión	2.10.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.11. Atención al cliente en el momento de la solicitud de recomendación	2.11.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.12. Atención al cliente en el momento de la solicitud de información adicional	2.12.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.13. Atención al cliente en el momento de la solicitud de asesoramiento adicional	2.13.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.14. Atención al cliente en el momento de la solicitud de ayuda adicional	2.14.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2.15. Atención al cliente en el momento de la solicitud de opinión adicional	2.15.1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Este documento es propiedad de la empresa y no debe ser distribuido fuera de ella. Toda reproducción o uso no autorizado quedará sujeta a las acciones legales correspondientes.