

MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE - TITO

FUNDAMENTOS

INTRODUCCIÓN

En noviembre 2016 fue lanzado el Modelo de Servicio al Cliente de CEDEVAL, el cual brindaba los lineamientos para la gestión de servicios clave, tratados a través del compromiso a la buena atención al cliente. Para apoyar la implementación del Modelo, fue creado TITO, personaje que nos hace conectarnos constantemente con el propósito del modelo.

Entendiendo el cliente es lo más importante para nuestra organización y que la calidad en el servicio que le damos es la forma en como se lo demostramos, y como parte del proyecto estratégico de Modernización de CEDEVAL, que cuenta ya con 21 años como infraestructura de mercado financiero, se observa la necesidad de llevar el Modelo de Servicio a un nivel que permita no solo brindar un buen servicio al cliente en los procesos actuales, en los canales de contacto o en los nuevos servicios que se implementan, sino ir mas allá y conocer y actuar en forma proactiva ante las necesidades de todos los Participantes.

El modelo de servicio TITO significa:

Transformación

Innovación

Tecnología

Operatividad

NUESTRO MODELO

Trabajamos en mejorar cada día la atención hacia nuestros clientes. Hemos desarrollado el Modelo de Servicio al Cliente TITO, basado en los siguientes pilares:



Sabemos como hacer mejor nuestro trabajo, acompañando a nuestros clientes para que generen negocio.



Conocemos y cumplimos los protocolos de atención y servicio para que nuestros clientes tengan una buena experiencia.



Procesamos información valiosa y oportuna a nuestros clientes y al mercado de valores.



Capacitamos a nuestros clientes en los procesos operativos.



Nos comprometemos en cumplir con los horarios y plazos establecidos en nuestra normativa interna, para asegurar un mejor servicio.



Escuchamos a nuestros clientes para establecer prioridades y dar una respuesta ágil y oportuna.

NUESTRO MODELO

Revisamos el ciclo completo de la experiencia del cliente, siguiendo los pasos:



INDICADORES

- Agilidad de respuesta en tiempo acorde a la urgencia del cliente
- Facilitar la operatividad de los procesos relacionados con CEDEVAL
- Entregar la información necesaria y en forma oportuna
- Mejorar el servicio con base a escucha de opiniones
- Brindar el conocimiento para dominar la operatividad de los procesos relacionados con CEDEVAL
- Innovación constante del Modelo de Servicio
- Eje transversal: Satisfacción del cliente interno