



MODELO DE
ATENCIÓN

Llega | Tu partner
logístico

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA UN ÓPTIMO SERVICIO DE TRANSPORTE

Buscando garantizar un servicio de transporte eficiente, transparente y alineado con las necesidades, hemos diseñado un Modelo de Atención Integral que permite mantener la comunicación con el cliente y atender sus necesidades y problemas con rapidez y eficacia.

ESTE MODELO TIENE DOS PROPÓSITOS PRINCIPALES:



Establecer tiempos claros de respuesta y resolución para consultas, validaciones y reclamos, promoviendo una comunicación fluida y efectiva.



Optimizar la experiencia del cliente mediante estándares de servicio que priorizan la trazabilidad, la resolución proactiva de incidencias y la colaboración continua.



ESTABLECIMIENTO DE RESPONSABILIDADES

LAS RESPONSABILIDADES ANTE **NO ENTREGAS** SE DEFINEN EN TRES:



CLIENTE

- » Local Cerrado



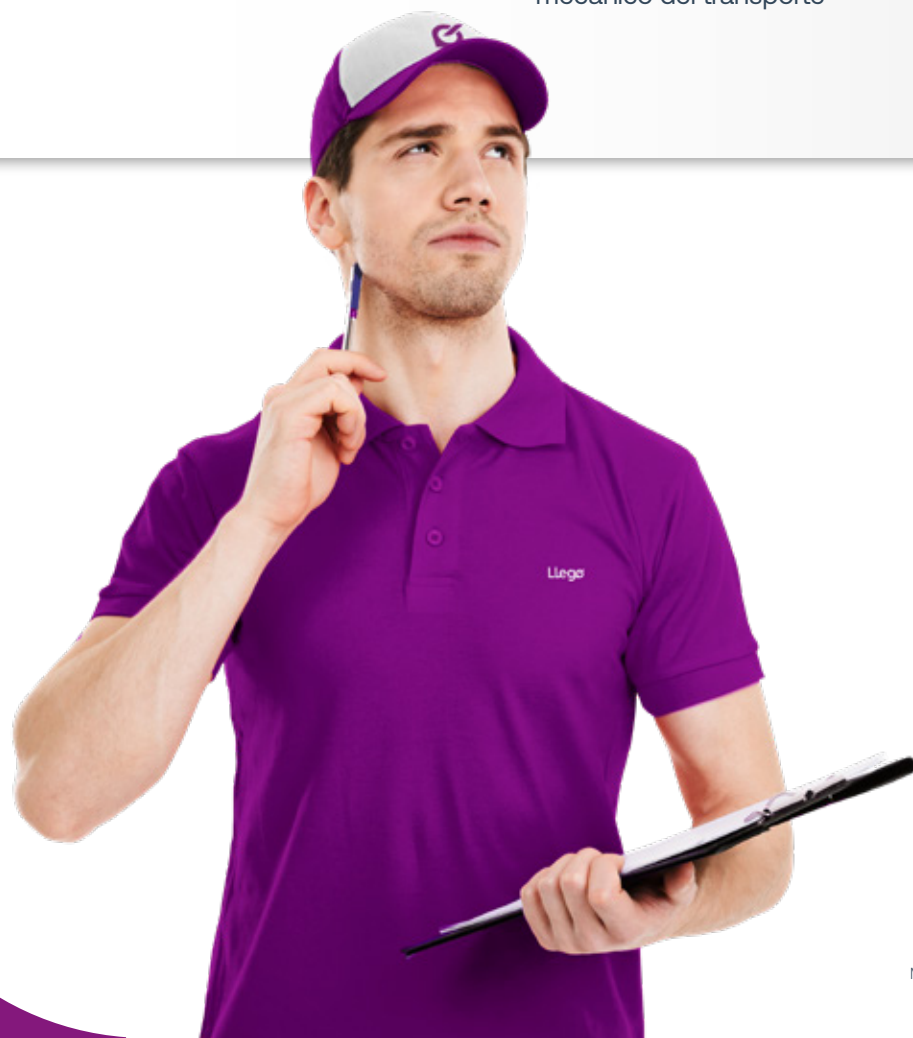
TRANSPORTE

- » No llegar a un receptor que tiene restricción horaria
- » No Entrega por pérdida de documentación (hoja de ruta)
- » Accidente o desperfecto mecánico del transporte



NO CONTROLABLE

- » Robo
- » Existencia de manifestaciones en ruta
- » Incidencias en ruta
- » Cortes de calle o carretera por ordenanza municipal
- » Accidente o desperfecto



CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS

PRODUCTO DAÑADO:
El producto sufre daño parcial, siendo rescatable y utilizable

1

6

PÉRDIDA DE LA DOCUMENTACIÓN:

Existe pérdida de la hoja de ruta, lo que impide la entrega del pedido.

PRODUCTO NO ENTREGADO (FUERA DE HORARIO):

El producto no se alcanza a entregar por límite horario, ya sea contractual o por restricción horaria del receptor.

PRODUCTO INCOMPLETO:
Al producto le faltan piezas

2

5

PRODUCTO NO ENTREGADO (SIN VALIDACIÓN):

No se registró o evidenció el motivo de No Entrega del producto

PÉRDIDA TOTAL DEL PRODUCTO:
El producto sufre daño total, quedando inutilizable sin posibilidad de reparo

3

4



REGISTRO DE CASOS

Todos los casos **deben ser registrados en el CRM HubSpot** como tickets con clasificación.



CANALES DE ATENCIÓN



CONSULTAS Y VALIDACIONES:

Whatsapp (Grupo entre Operaciones y Cliente).

Atención en máximo 2 horas con resolución tentativa el mismo día.



RECLAMOS:

Correo electrónico y soporte telefónico.

Atención en máximo 2 horas con resolución en máximo 3 días.

RESPONSABLES CLAVE



NIVELES DE ESCALAMIENTO

ÁREA DE OPERACIONES:



ÁREA DE EXPERIENCIA CLIENTE:

