



► **Satisfacción del cliente**
como clave del negocio

Qué es Libro de Quejas.com?

- Es una aplicación para el contacto privado entre las empresas y sus clientes.
- Permite recibir y administrar las quejas y sugerencias de los clientes desde un panel de administración al que se accede mediante usuario y contraseña.

Cómo funciona?

- **Para el cliente**

El cliente entra al sitio Libro de Quejas.com, selecciona su empresa en el buscador, selecciona si desea enviar una queja o una sugerencia e inmediatamente accede a su formulario.

Escribe la queja o sugerencia, escribe los datos solicitados y presiona enviar.

Al hacerlo aparece una pantalla indicando que se le ha enviado un mail con un link a fin de efectivizar el mensaje y validar la dirección de correo.

- **Para la empresa**

De manera simultánea el sistema envía a la empresa, a la dirección o direcciones de correo que la empresa indique, un aviso de alerta de que alguien ha realizado una queja. De esta forma la personas encargadas de atender las quejas no tendrán que ingresar al panel de administración constantemente para ver si hubo novedades.

Panel de administración

Desde el panel de administración podrá contestar las quejas, categorizar las mismas de acuerdo al área de incidencia, obtener estadísticas y gráficos sobre la evolución de los reclamos.

También al contestar podrá darle a su cliente lo que llamamos derecho a réplica. Es decir que junto con la respuesta, a la que el cliente accede mediante el link que el sistema le envía a su correo, aparecerá un espacio para escribir un nuevo mensaje.

Esto puede ser muy útil en caso de necesitar que el cliente nos envíe información adicional para atender su caso.

Este "derecho a réplica" puede otorgarse con cada respuesta de la empresa y es la empresa quien decide cuándo el diálogo, sobre el caso en cuestión, está finalizado.

Servicios disponibles y costo

Libro de Quejas Express

Para empresas que no poseen sucursales y comercios atendidos por su dueño.

Costo anual: \$250.- + IVA

Ver cuadro comparativo de funciones disponibles.

Libro de Quejas Advance PyMEs

Para pequeñas y medianas empresas, cadenas de locales y franquicias, que requieren herramientas de análisis y estadísticas.

Costo anual: \$480.- + IVA por punto de venta. [Consultar descuentos por más de 5 sucursales.](#)

Ver cuadro comparativo de funciones disponibles.

Grandes empresas/superficies, sin sucursales: desde \$840 anuales. [Consultar.](#)

Cuadro comparativo de las funciones disponibles en el panel de administración

COMPARACIÓN	express	advance
Contestar quejas y sugerencias	si	si
Categorizar por área de incidencia	no	si
Estadísticas y gráficos	no	si
Otorgar derecho a réplica al cliente	no	si
Exportar listado de clientes	si	si
Ingreso manual de quejas recibidas por otros canales	si	si
Cantidad de usuarios	1	ilimitado
Adjuntar encuesta a la respuesta	no	si
Administración por sucursales	no	si

Beneficios

- Brinda comodidad, transparencia, y privacidad en la comunicación.
- **LibrodeQuejas.com** permite ejercer un control centralizado sobre diversos aspectos que hacen a la calidad del producto y a la atención y acceder directamente a toda la valiosa información que el mercado brinda cuando se queja o sugiere.
- Es la manera más económica de hacer investigación de mercado.
- Permite retener a los clientes evitando de que se vayan a la competencia.
- Es un instrumento de control porque el personal que tiene contacto con el cliente, sabe que éste tiene un medio fácil y directo para llegar a la dirección de la empresa.
- Genera Lealtad y reconocimiento por parte de los clientes.
- Ofrecer LibrodeQuejas.com es brindarle al cliente lo que éste pide cuándo desea realizar una queja, pero a través de un canal acorde con la tecnología actual.
- Desarrolla una cultura de mejora continua y aprendizaje.

Preguntas frecuentes

¿Cómo se enteran mis clientes que mi empresa se encuentra adherida a este servicio?

Junto con la adhesión al servicio, entregamos el material necesario para comunicar la disponibilidad del mismo. Calcos para vidriera, carteles plásticos y en acrílicos para mostradores, etc. Las empresas que no tienen puntos de venta al público comunican su adhesión mediante la incorporación de nuestro logotipo en su sitio web, remitos, facturas, papelería, folletos, envases y vehículos.

¿Puedo volcar en este sistema la información recibida por otros canales de contacto?

Sí, el sistema permite ingresar manualmente todos los mensajes recibidos de los clientes, sea telefónicamente, por correo electrónico, buzón de sugerencias, libro de quejas de papel, etc. De esta manera se puede consolidar toda la información en un mismo sistema y obtener estadísticas e informes para su análisis.

¿Este sistema reemplaza al libro de quejas de papel?

NO. En muchos casos, poseer un libro de quejas de papel es obligatorio y el mismo es fiscalizado por el Estado. LibredeQuejas.com es un canal privado, y no es fiscalizado por el estado.

¿Tengo que instalar algún software en mis computadoras?

No es necesario. LibredeQuejas.com trabaja con el navegador y una conexión a Internet. La empresa accede a su panel de administración a través de su nombre de usuario y contraseña.

Mi empresa tiene otros canales de contacto, ¿para qué agregar LibredeQuejas.com?

LibredeQuejas.com no reemplaza a otros canales de contacto, sino que suma uno nuevo y, quizás, el más conveniente dado que permite disponer del tiempo necesario para lograr una comunicación madura entre las partes.

A los clientes les posibilita serenarse y transmitir su mensaje correctamente, y a las empresas les da el tiempo necesario para realizar consultas, ver el historial del cliente y responder adecuadamente.

A veces es complicado recordar un sitio web, un correo o un 0800. Nuestro objetivo es facilitar al cliente el acceso a la dirección de la empresa. Además, el sistema brinda herramientas específicas para administrar y gestionar la información recibida.

¿Quién responde las quejas o sugerencias recibidas?

La empresa designa a una o más personas de su estructura para atender los mensajes recibidos y les adjudica a cada una de ellas una contraseña para entrar al área de administración del sistema.

¿Quién capacita a mi personal para la utilización de este sistema?

Operar nuestro sistema es sumamente sencillo. Además. Encontrará un instructivo en línea y ante cualquier duda tendrá soporte los 365 días del año.

¿Quién tiene acceso a la base de datos de mis clientes?

Únicamente el personal que la empresa designe a tal efecto mediante la adjudicación de una contraseña. Hay distintos niveles de acceso, que permiten acceder a toda o parte de la información.

¿Debo entrar al sistema constantemente para saber si hay alguna queja o sugerencia que atender?

No. Al darse de alta la empresa, se establecen una o más direcciones de e-mail, donde el sistema enviará un mensaje de alerta.

¿Qué medidas de seguridad tiene el sistema para el resguardo de la información?

Nuestro servidor cuenta con características de primer nivel: provisión de energía ininterrumpida (UPS), monitoreo constante, soporte técnico y de gerenciamiento de red, seguridad, verificación y notificación de crisis, acceso remoto, back up, entre otros.

Mi empresa no recibe quejas, ¿en qué me beneficia adherirme a este sistema?

Pueden existir muchos motivos por los que su empresa no reciba quejas, el más deseado es, sin duda, porque todos sus clientes están conformes. LibrodeQuejas.com le aportará una nueva manera de comprobarlo, diferenciándose de sus competidores y ganando en imagen.

¿Estoy incentivando las quejas al poner este canal a disposición de los clientes?

En absoluto. Si hay quejas, pongamos o no un canal para conocerlas, éstas existen. Pero siempre es mejor que el cliente nos comunique directamente a nosotros su problema a que nos haga mala publicidad entre sus conocidos, familia, etc. Por esto, es importante captar la mayor cantidad de quejas posible y, mediante una adecuada respuesta, lograr que el cliente que podía hacernos mala publicidad se convierta en un aliado.

Kit de Materiales de comunicación**Kit Express y Advance***

Caja conteniendo: 2 calcomanías, 4 miniafiches, 1 cartel en plástico alto impacto, 1 acrílico porta lámina para mostrador, una lámina mostrador, guía de usuario.

*Por punto de venta.

Algunas de las empresas que utilizan Libro de Quejas.com

Estaciones de servicio ESSO, Shell, YPF, Musimundo, Cormillot Dieta Club, Tentissimo, Aberdeen Angus, Ave Caesar, Arabian`s King, Magic Dragon, Pizza Zapi, La Parfumerie Hotel Viamonte Apart, Hotel Tribeca, Empanatta, Moria Restó y +, Tutelar, Silge electrónica Radiotaxi Pídalo, Radiotaxi Privado, entre otras.



- ▶ Hay otra manera de conservar a sus clientes.
- ▶ Sistema de Administración de Quejas y Sugerencias.