



Hay otra manera de conservar a sus clientes



LibrodeQuejas.com es el primer sistema de recepción, control y gestión de quejas y sugerencias que nuclea a las empresas comprometidas con la satisfacción de sus clientes.

¿Cuáles son los beneficios que brinda LibrodeQuejas.com?

- Es un canal directo entre los clientes y la gerencia de la empresa
- Brinda comodidad, transparencia y privacidad en la comunicación
- Controla el estándar de calidad del personal de contacto
- Genera lealtad y reconocimiento por parte de los clientes
- Mejora la imagen y la rentabilidad del negocio
- Reduce costos operativos y de reposición por fallas recurrentes
- Provee herramientas de análisis que permiten monitorear distintas áreas de la empresa
- Desarrolla una cultura de mejora continua y aprendizaje



Ofrecer LibrodeQuejas.com es brindarle al cliente, a través de un canal acorde con la tecnología actual, lo que solicita al momento de quejarse: “El Libro de Quejas”



Preguntas Frecuentes

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

LibrodeQuejas.com no reemplaza a otros canales de contacto, sino que suma uno nuevo. 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. 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.

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

Si, 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.

3. ¿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 en el punto de venta. Las empresas que no tienen puntos de venta al público comunican su adhesión mediante la incorporación de nuestro logotipo en sus remitos, facturas, papelería y sitio web. LibrodeQuejas.com también está disponible en inglés y en portugués, por lo que todos los materiales pueden estar escritos en los tres idiomas. Incluso, el portal se encuentra disponible también en los idiomas mencionados, ingresando desde LibrodeQuejas.com – y luego seleccionando el idioma deseado – o ingresando a través de ComplaintsBook.com y LivrodeQueixas.com.

4. ¿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.

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

Operar nuestro sistema es sumamente sencillo y le brindamos la capacitación necesaria para hacerlo. Además, encontrará un instructivo en línea y ante cualquier duda tendrá soporte los 365 días del año.



Comunicar que su empresa está dispuesta a escuchar y a mejorar, será sin duda un valor ampliamente reconocido por sus clientes.

ADHIERA su empresa a [LibrodeQuejas.com](https://librodequejas.com)

 **LibrodeQuejas**.com

 **ComplaintsBook**.com

 **LivrodeQueixas**.com

Malabia 11 | Oficina 6
Lomas de San Isidro - B1609HHA
Buenos Aires - Argentina
atencion@librodequejas.com
Tel. 011- 4766 -3358

LibrodeQuejas.com es un producto de:

 **360 | Loyalty**
management solutions