



# LA CADENA DE SERVICIO AL CLIENTE

## MÁS QUE UN SERVICIO SIMPLE, UN EQUIPO DE EXPERTOS COMPLETO A TU DISPOSICIÓN

Dedicamos al cliente un equipo de trabajo con habilidades específicas, para la comunicación directa con nuestra empresa, sin filtros



## LAS VENTAJAS PARA TI

- ✓ Comunicación directa, sin filtros.
- ✓ Conocimientos siempre accesibles.
- ✓ Soluciones oportunas
- ✓ Equipo de expertos disponible
- ✓ Doble satisfacción: servicio de calidad y atención a las necesidades de la persona.

# CÓMO CREAMOS VALOR

**¿Tiene alguna pregunta pero no sabe con quién contactar?  
Aquí tienes a quién pedir consejo y según qué tema**

## SALES & TECHNICAL MANAGER



- ✓ Ofertas y gestión de pedidos de máquinas personalizadas.
- ✓ Solicitudes de evaluación sobre aplicaciones y cualquier consejo sobre los productos que se ofrecerán / compararán con la competencia.
- ✓ Solicitudes relacionadas con el servicio (posibles fallos de funcionamiento del equipo en la postventa)
- ✓ Aclaraciones técnicas sobre un estudio ya realizado.

## SALES & TECHNICAL ASSISTANT



- ✓ Accesorios, repuestos y máquinas a listado.
- ✓ Gestión de solicitudes de material técnico, como vistas ampliadas, dimensiones, manuales, diagramas de cableado, curvas de rendimiento del motor, certificados.
- ✓ Soporte para el uso de las plataformas Delfin para encontrar material como manuales y hojas de datos.
- ✓ Soporte para identificación de código para sus pedidos.

## MARKETING



- ✓ Medios de comunicación: fotografía y video de productos; logos
- ✓ Soporte para plantillas, materiales de marketing y gadgets.
- ✓ Contenido: brochure, catálogos, folletos, soporte editorial, diseños, plantillas, imágenes del brand.
- ✓ Soporte de webmarketing: SEO, promoción online; redes sociales
- ✓ Apoyo a la planificación de eventos: diseño y estrategia para stands de exposición.

## CUSTOMER SERVICE



- ✓ Gestión de pedidos y estado de progreso.
- ✓ Alertas de mercancías listos.
- ✓ Organización del transporte y cotizaciones logísticas.
- ✓ Envío de número de seguimiento y actualización de estado de envío.
- ✓ Emisión de documentos de transporte / EUR1 / factura aduanera.
- ✓ Comunicaciones y actualización de datos personales.
- ✓ Gestión de reclamaciones de bienes desaparecidos.

## FINANCE



- ✓ Solicitudes de saldo de cuenta para auditoria.
- ✓ Solicitudes de pago con nota de crédito de Delfin.
- ✓ Control de Cheques de cambio.
- ✓ Dudas sobre: facturación electrónica; recibos bancarios; cartas de credito /Cad.
- ✓ Envío / recibo Pec.
- ✓ Solicitud de envío de facturas; aclaraciones sobre precios facturados; aclaraciones sobre las condiciones de pago.
- ✓ Solicitud de estados de cuenta.
- ✓ Comunicaciones relativas al pago de facturas.
- ✓ Comunicaciones de cambio contactos de referencia.