



GRUPO ACMS Consultores

nuevos estándares de atención al cliente Call Centers



(ER-0772/2013)

Alcance ISO 9001

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

Alcance ISO 27001

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



(SI-0021/2020)

Publicada el 21/07/2017

Todos sabemos la frustración de llamar a un centro de llamadas, sólo para ser puesto en espera durante un período interminable de tiempo o tomado a través de una larga y compleja serie de opciones antes de llegar a un callejón sin salida. Y cuando finalmente nos apoderamos de alguien, es por lo general para luchar con la barrera del idioma o se le dice que volver a llamar más tarde - todo mientras que el pago de una tasa exorbitante para la llamada en sí.

Una encuesta entre los miembros de la ISO sugiere que el público en general, por término medio, sólo está ligeramente satisfecho con los centros de contacto con los clientes, lo que indica que hay mucho margen de mejora. Es por esta razón que se han publicado dos nuevas Normas Internacionales sobre el tema.

ISO 18295-1, Centros de contacto con clientes - Parte 1: Requisitos para los centros de contacto con los clientes, especifica las mejores prácticas para todos los centros de contacto, ya sea interno o externalizado, en una serie de áreas para garantizar un alto nivel de servicio; Estos incluyen la comunicación con los clientes, el manejo de quejas y el compromiso de los empleados.

Complementando esto, ISO 18295-2, Centros de contacto de clientes - Parte 2: Requisitos para clientes que utilizan los servicios de centros de contacto de clientes, está dirigido a aquellas organizaciones que utilizan los servicios de un centro de contacto de clientes para asegurar que sus clientes se cumplan Mediante su compromiso efectivo. Proporciona orientación sobre los tipos de información que la organización debe proporcionar para lograr altos niveles de compromiso con el cliente.

Zainuddin Hussein, presidente de ISO / PC 273, el comité de proyecto encargado de ISO 18295, dijo que consideró y abordó muchas preocupaciones de los clientes al desarrollar los estándares, tales como tiempos de espera, medios de contactar con la compañía y las expectativas de la experiencia del cliente.

"El comité estableció que hay algunos reglamentos y normas nacionales presentes en algunos países", dijo, "y nuestra investigación mostró que donde se implementaron, la satisfacción del cliente mejoró.

"Los nuevos estándares reúnen las mejores prácticas internacionales que pueden mejorar aún más la oferta de servicios y la experiencia del cliente, al mismo tiempo que proporcionan un marco en el que pueden basarse las futuras normas nacionales".



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

Madrid

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

Burgos

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

Barcelona

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

Málaga

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

México

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

www.grupoacms.com
informacion@grupoacms.com