



FraganSa   



Petición

Se usa para realizar solicitudes de información y/o consultas



Queja

Se utiliza para manifestar insatisfacción sobre el servicio recibido



Reclamo

Es la expresión de inconformidad sobre un producto



Sugerencia

Es expresar una recomendación que va enfocada a la mejora de un servicio o producto



Felicitación

Es resaltar la alta satisfacción de un producto o servicio



RECLAMOS

Se reciben durante los
3 días hábiles
posteriores a la entrega
del pedido.

RECLAMOS

FUERA DEL TIEMPO

Se debe pedir **autorización a gerencia** para poder darle trámite a estos casos especiales





Las comerciales deben **notificar** si se realiza una modificación en una PQRSF, para que así no se generen reprocesos.

COMUNICAR

RECUERDE

1.

Se debe verificar la cantidad de cajas entregadas por la transportadora o mensajero frente a la guía o factura



RECUERDE

2.

Si nota la caja húmeda o con derrame de la materia prima por favor tomar una foto/video de la fragancia sobre la balanza para verificar la cantidad de producto derramado y reportar a la ejecutiva de cuenta.



**TOMA UN FOTO
COMO EVIDENCIA**



RECUERDE

3.

Por favor verificar las referencias de cada ítem y **NO DESTAPAR** si no se tiene **Seguridad** de que es el pedido que se ha realizado.

Si nota faltantes o averías por favor tomar una foto o vídeo, y reportar a la ejecutiva de cuenta.



Nota: una PQRSF sin evidencia, o incompleta No procede.



IMPORTANTE!

Nuestras cajas enviadas van estresadas con film plástico, si hay alguna alteración en ellas, por ejemplo que hayan sido abiertas previamente o que tengan fragancia derramada, se debe realizar la observación en la guía y notificar a la ejecutiva de cuenta. Además, se debe realizar toma de fotos y/o videos antes de abrirla para que quede como soporte en la reclamación.





EJEMPLO DE EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



IMPORTANTE!

Se debe tener en cuenta para devolución de productos, que estos NO pueden llegar abiertos, y el cliente NO puede enviarlos de su cuenta sin previa autorización de la comercial.

Adicional, se debe tener en cuenta los tiempos para aceptación de estas devoluciones.



SOPORTE FOTOGRÁFICO

Requisitos que se tienen al momento de soportar una PQRSF con evidencia ya sea imágenes o video.

Caso 1:



Si se presento averías en 8 frascos, el cliente debe enviar una imagen evidenciando todos los frascos, NO enviar las imágenes por separado. De esta forma se evidencia claramente la cantidad y para las personas involucradas en el proceso es más sencillo corroborar la información

Nota: una PQRSF sin evidencia, o incompleta No procede.

Caso 2:



Si el cliente manifiesta que le llegaron 12 frascos averiados, pero solo envía una imagen, solo se le hará reposición por la evidencia que envía en este caso un solo frasco. Si la cantidad es grande la forma más práctica es haciendo un video.



Caso 3:



Si el cliente manifiesta que le hicieron falta frascos en varias cajas, entonces la imagen que envié debe mostrar todas las cajas con los faltantes, ya que si envía la información incompleta, se hará el proceso de reposición solo por lo evidenciado.

En caso que sea la misma referencia deben evidenciarse los faltantes en una imagen, y si son referencias diferentes ejemplo Dubai y moon si puede tener imágenes por separado.



Caso 4:



Si el caso es de derrame, el cliente debe enviar foto del tarro en la gramera (en la foto se debe apreciar desde la tapa (sello de seguridad) hasta el peso de la gramera) y el derrame en caja.

Este reclamo procede teniendo las 2 evidencias.

Si el cliente manifiesta que el tarro llego golpeado, mal sellado, con un roto esto también debe evidenciar.

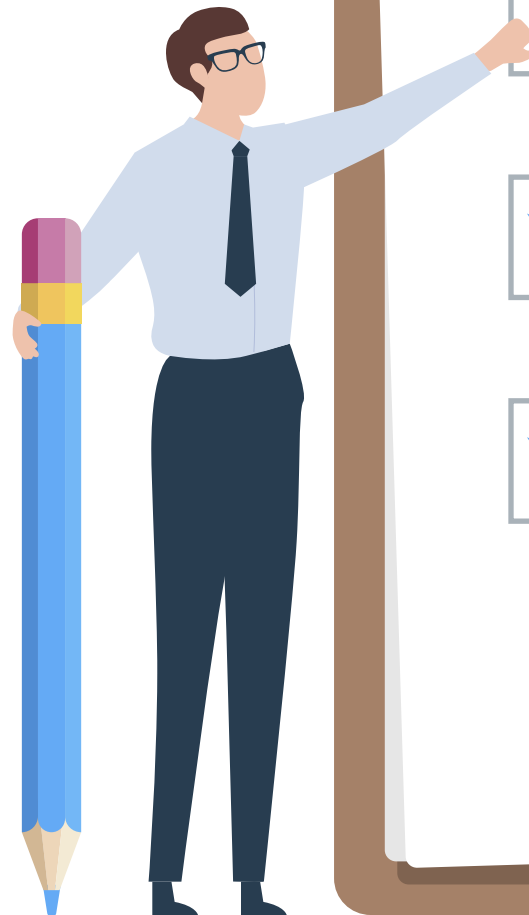


Caso 5:

El cliente manifiesta que no le entregaron en la caja de siempre o que esta venia averiada, maltratada, violentada, etc, también se debe tener la evidencia para poder hacer el reclamo al operador logístico, aquí se puede pedir un video para poder apreciar mejor la situación.



CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS



Reposición



Reclamo por
Calidad



Nota Crédito



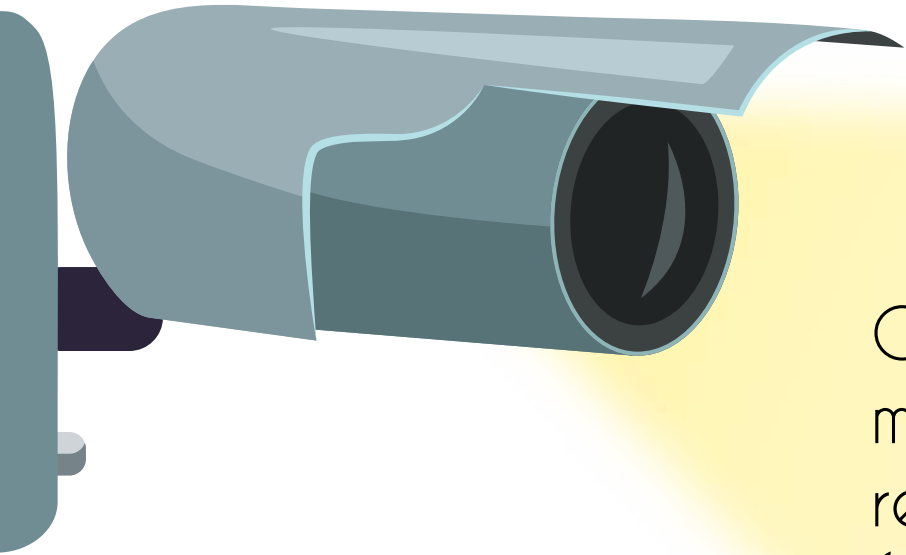
REPOSICIÓN



cuando al cliente le llega la mercancía:

- 🧴 Con un faltante. Ej. le hizo falta la tapa del frasco.
- 🧴 Con una avería. Ej. el frasco llegó partido
- 🧴 Con derrame. Ej. porque se derramó parte de la fragancia





Cuando los faltantes son una cantidad muy alta, antes de hacer respuesta, este reclamo es sometido a investigación (seguimiento y visualización de videos) esto nos puede tomar más tiempo.



Reposición con prioridad

Cuando el producto que se envía no está completo e impide trabajar de forma normal. Ej: Llegaron los Pet goya pero no las válvulas. Para este caso se debe enviar la reposición en el menor tiempo posible.





RECLAMO POR CALIDAD



Cuando el cliente percibe que el producto que está recibiendo no corresponde a los estándares de calidad que maneja.

Ejemplos:

-  Al frasco se le rueda la válvula.
-  El volumen del frasco es mayor.

NOTA: El tiempo estimado para dar respuesta al cliente es de 5 días hábiles y el despacho de los ítems asociados al reclamo se envía con un próximo pedido, se debe tener evidencia ya sea fotográfica o en video para que el reclamo proceda.





NOTA CREDITO

Cuando lo que se requiere es realizar un descuento posterior a la emisión de la factura, una anulación total, un cobro de un gasto incurrido de más, y/o devolución del producto.





Nota crédito por valor: Cuando al cliente se le ha informado un precio y se le cobra un precio más alto. Para este reclamo se requiere 5 días hábiles para dar respuesta al cliente.



Nota crédito por devolución: cuando el cliente hace un pedido y dio las cantidades o el ítem erróneo o la Ejecutiva de cuenta ha cometido un error al ingresar el pedido y se requiere hacer devolución. Para este caso se debe tener físicamente la mercancía a la cual se le hará nota crédito, el tiempo para dar respuesta a esta solicitud es de 5 días hábiles posterior a la llegada de la mercancía a planta.

QUEJA



Es para informar que el servicio prestado no fue satisfactorio.

Ejemplos:

-  La transportadora se demoró en entregar el pedido.
-  La ejecutiva de cuenta no le ofreció un trato amable.



FraganSa

