

ENCUESTA “GESTIÓN CLIENTE”

SINTRATELEFONOS informa a todas y todos los trabajadores de ETB de la parte operativa que se encontraban adelantando la encuesta “GESTIÓN CLIENTE” que, en reunión sostenida con el gerente del área de experiencia y la organización sindical se acordó: **no diligenciar la encuesta hasta que se implemente unas mejoras en el proceso.**

La esencia de la empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB son nuestros clientes, por tal razón debemos propender su fidelización para que sigan utilizando nuestros servicios, pero no podemos dejar de lado el recurso humano generando inclusión en todo proceso que ayude a mejorar nuestros indicadores. SINTRATELEFONOS en esa línea de construcción propuso varios ítems a desarrollar de la mano de las / los trabajadores que conocen el terreno, y son vitales para que ETB ofrezca la mejor experiencia llevando calidad, confianza, satisfaciendo las demandas de nuestros clientes.

Desarrollar y mejorar el servicio al cliente es la forma correcta de crear una relación estable y cercana que nos diferencie de los demás operadores entregando valor y cumplir con los tiempos de respuesta prometidos, además de demostrar competencia para resolver todo tipo de problemas con el servicio. Comprender que realmente la atención al cliente es un conjunto de componentes y un trabajo en equipo que no lo resuelve una encuesta, sino, que se mejora articulando procesos, aunado con el compromiso interno de los jefes y demás áreas para que sigamos siendo competitivos llevando la marca más querida y recordada nuestra **#ETBPública** por otro siglo de experiencia conectando corazones.

La Organización Sindical SINTRATELEFONOS reconoce la importancia de las mejoras en los procesos que se adelantan internamente, pero insta reiteradamente a la administración que no olvide incluir el componente más importante, sus trabajadores para seguir creciendo como la gran familia ETB.

JUNTA DIRECTIVA COMISIÓN DE RECLAMOS