



PLAZOS DE ENTREGA Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS

PROTOCOLO PARA CLIENTES

OBJETIVO DEL SERVICIO



Mantener informado al cliente sobre el estado de su pedido y su fecha prevista de entrega.

Más información, más confianza.



Transparencia
y confianza



Información
actualizada



Comunicación
proactiva



Cliente
tranquilo

1- FECHA PREVISTA



- ✓ Se informa de la fecha prevista de entrega mediante notificador.
- ✓ También puede consultarse en ProductorWeb.
- ✓ Si lo prefieres, puedes consultarla a través de tu comercial.

★ La fecha válida es siempre la última fecha actualizada.

2- SI HAY RETRASO, TE LLAMAMOS



Si existe una desviación en el plazo previsto, te contactamos directamente.

- ✓ Te explicamos el motivo.
- ✓ Acordamos una nueva fecha.
- ✓ Actualizamos la fecha prevista, que se podrá consultar a través del Productor Web o el comercial.

★ No dejamos al cliente sin información.

3. ANTES DE PREGUNTAR



Antes de realizar una consulta, revisa:

- 1 Fecha del pedido
- 2 Fecha prevista actualizada
- 3 Estado en ProductorWeb
- 4 Si sigues teniendo dudas, contacta con tu comercial.

★ Así agilizamos la respuesta.

CÓMO FUNCIONA EL SEGUIMIENTO



SI HAY UN RETRASO, LLAMAMOS

MÁS INFORMACIÓN · MÁS COMUNICACIÓN