

Política de Servicio al Cliente

Cultura

Superar las necesidades y expectativas de los clientes, mediante un buen trato, conocimiento del producto, eficiente gestión de pedidos, solución oportuna de reclamos, soporte técnico y comercial a través de personal competente y comprometido con la mejora continua de la organización, lo cual nos permite estrechar las relaciones con nuestros clientes y nos conduce al compromiso hacia la excelencia en el servicio y atención al cliente.

Telemarketing

A través de bases de datos intercambiamos información con clientes potenciales que nos permita concretar nuevos negocios.

Departamento Comercial

Nuestra empresa dispone de un departamento comercial altamente cualificado mediante el cual asesoramos a nuestros clientes para poderles ofrecer soluciones integrales a sus requerimientos en lubricantes de acuerdo a sus necesidades, para lo cual nuestra fuerza de ventas se capacita permanentemente y se especializa de acuerdo al tipo de cliente que atiende.

Departamento Técnico

Nuestro departamento técnico coopera con nuestro departamento comercial para ofrecer la mejor solución a nuestros clientes. Está Constituido por un conjunto de profesionales en continua formación para poder satisfacer necesidades de soporte técnico y generar beneficios cuantificables en nuestros clientes por la utilización de productos de elevada tecnología y buenas prácticas de mantenimiento.

Servicio de Atención al Cliente

Dentro de Casamotor, queremos mejorar cada día para poder ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, por lo que hemos creado un departamento que gestiona todas las sugerencias y reclamaciones que puedan surgir entre nuestros clientes, acorde con esto se realizan encuestas periódicas con un porcentaje de nuestros clientes escogidos por Pareto o aleatoriamente, y de esta forma podemos conocer a través de una muestra, su grado de satisfacción.