

NPS SERVICIO FUNERARIO

Nombre Campaña	CAMPAÑA CIERRE DE EXPEDIENTE DE SERVICIO FUNERARIO. Fin de proceso					
Descripción	Dirigida a clientes que han usado los servicios de tanatorio al finalizar todo el servicio, es decir cuando se alcanza el destino final (cementerio, incineración, traslado...) Se entrevista a la persona (solicitante del servicio) que contrata el servicio					
Campaña enlazada	Mail en el estado 'Imposible contactar' a todos los clientes con mail informado. Misma encuesta					
Canales	Call					
Idiomas	es					
Delay	15 días	No repetir en	0			

COMPOSICIÓN DE LA LLAMADA

Saludos y avisos	<p>Buenos días/tardes. Mi nombre es XXXXXX</p> <p>Le llamo de SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID; del Tanatorio M-30 o Sur (según corresponda) Es usted [nombre solicitante del servicio].</p> <p>Si: proceder conversación</p> <p>No: Si el interlocutor está capacitado para contestar la encuesta y así lo manifiesta, pedir nombre y parentesco y proceder a conversación.</p> <p>(importante que el nombre del centro identifique claramente al tanatorio en cada zona)</p>
Conversación	<p>El motivo de mi llamada es conocer si, dentro de las circunstancias, está VD. satisfecho/a con los servicios recibidos. Esperar respuesta.</p> <p>¿Le importaría contestar dos preguntas para evaluar su grado de satisfacción?</p> <p>Si: Muchas gracias, le informamos que por motivos de calidad esta llamada va a ser grabada, ¿está de acuerdo? Si: formular pregunta</p> <p>No: muchas gracias por su atención y disculpe las molestias</p>
Agradecimiento	<p>No contesta: muchas gracias por su atención y disculpe las molestias</p> <p>Si contesta: Muchas gracias por su opinión y por la confianza depositada en nosotros.</p>
Despedida	<p>Buenas Días/tardes</p>
Telf. rojo	<p>TELÉFONO 91 510 81 94 (COORDINADORES COMERCIALES) MAIL A MISMAS PERSONAS QUE DETRACTORES</p> <p>Casos: Preguntas que la operadora desconozca Clientes muy enfadados fuera de control o que exigen hablar con alguien Preguntas de continuidad del servicio, compañías aseguradoras o tramites</p>


MOTIVOS TABULADOS VISIBLES PARA LA OPERADORA

Motivo:	
Trato del personal	
Oferta de servicios y productos	
Relación calidad / precio	
Horarios de los servicios	
Puntualidad en compromiso horario	
Instalaciones sucias o inadecuadas	
Otros motivos	
Todo correcto	

Texto motivos detractores	Nos podría explicar el motivo de su respuesta ¿Qué aspectos cree que podríamos mejorar?
---------------------------	--

Texto motivos pasivos	¿Qué aspectos cree que debemos mejorar para obtener una mejor puntuación?
-----------------------	---

Texto motivos promotores	¿Qué es lo que más valora de nuestros servicios?
--------------------------	--