UNIDAD DE ATENCIÓN OTROS CANALES

1. Implementar las políticas y directrices definidas por la Empresa para la atención de los clientes.
2. Coordinar y supervisar el personal que atienden en los diferentes canales de atención evaluando la calidad y oportunidad en la atención de las peticiones, quejas, reclamos y trámites.
3. Gestionar el servicio al cliente a través de los canales de atención con estrategias que permitan la continuidad y calidad de cada canal, generando sinergias en la atención de todos los productos, la consistencia por segmento, el debido proceso, además de facilitar el acceso a los trámites y servicios de la entidad.
4. Realizar la venta de productos y servicios de la Empresa en los canales de atención al cliente a cargo de la Unidad de acuerdo con las políticas de mercadeo y venta definidas por la Empresa.
5. Realizar el seguimiento y monitoreo a las solicitudes de las ventas e instalaciones realizadas por sus canales, garantizando su ingreso al sistema de información comercial previa verificación del pago por parte del cliente, e informarle del estado de su solicitud.
6. Realizar el registro, modificación y actualización de los datos de los clientes y la identificación de los contratos asociados.
7. Las demás que le sean asignadas por las normas legales, estatutarias, reglamentarias, así como las responsabilidades comunes a todas las dependencias de EMCALI E.C.E. E.S.P. definidas en la presente resolución que estén de acuerdo con su naturaleza.