Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por andreseljedi - 21/03/2011 19:43

Los servicios de atención telefónica de las grandes empresas no podrán dejar en espera a los usuarios más de un minuto desde la recepción de la llamada, según figura en el informe sobre el Anteproyecto de la Ley de Servicios de Atención al Cliente, que ha estudiado este viernes el Consejo de Ministros.

El anteproyecto también prevé la puesta a disposición de los clientes de un servicio de atención telefónica personalizado y un número de teléfono, ambos gratuitos, para atender sus quejas y reclamaciones, así como cualquier incidencia contractual.

http://www.elmundo.es/elmundo/2011/03/18/economia/1300461090.html

VAmos que a partir de ahora han de ser rápidos y gratuitos.

Una ley que ha tardado 100 años en venir, pero que ya era hora que empresas como telefónica se forre con sus 902 o 908 para atención al público.

¿Sera el final de nomas900.com ?

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por ismaac - 21/03/2011 20:28

Menos mal ya estaban tardando. Pero bueno no se yo si lo conseguirán porque encima de ser gratis el servicio quieren que sean muy rápidos me parece a mi que aumentaran por algún lado el precio que llevará esta medida y encima sacaran mas dinero.

Esperemos que sea el final de nomas900 y cuando te dan todos los papeles te faciliten un 900 y no tienes que andar por internet mirando haber si tienen un 900 u otro número que te entre dentro de la tarifa plana si tienes.

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por Neo - 21/03/2011 20:33

Si no lo veo, no lo creo.

y de ser así, ya están pensando como compensarlo y sacarnos la pasta por otra vía. Gratis, aquí, ni los buenos días.

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por sdrie69 - 21/03/2011 21:13

_____

de alguna otra manera nos sacaran dinero.

es una ley que hace tiempo se intento aplicar, a ver como acaba, porque si ahora es lento y pagando, no me creo mucho que en un año sea gratis y rapido.

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por ismaac - 21/03/2011 23:04

_____

A lo mejor empiezan a usar en serio el mail pero con personas dedicas a ello para dar soluciones a los problemas rápidamente y solo dejar el 900 para otras consultas.

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por tucapital.es - 21/03/2011 23:54

_____

Gracias Andres por la noticias....

Ya estaban tardando en sacar esta ley... Lo cierto es que era intolerable que tuvieramos que pagar por los 902 que supuestamente son más baratas las llamadas que los número nacionales con nuestras tarifas planas.

Salu2.

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por Mrc - 22/03/2011 02:14

_____

Muy buena noticia. Muchas compañías tendrán que reorganizar la estrategia para mantener lo que ganaban con los 902, que por cierto ignoro de qué % estoy hablando.

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por Ahorrador - 22/03/2011 08:12

_____

Con independencia que repercutan la disminución de ingresos por los 902 en el precio final de los productos que vendan, por lo menos pagaremos por consumir no por otros conceptos aparte, lo cual creo que le da mayor lógica al asunto.

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por ffernando - 22/03/2011 08:26

_____

yo hasta que no lo implanten no me lo voy a creer. Esto ha sido una fuente de ingreso muy alta para las empresas y seguro nos lo van a repercutir por algun lado, seguramente con la subida del precio de los productos. ¿Gracias a quien ha sido este frenazo al timo de los 902? me gustaria felicitarles.

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por oka - 22/03/2011 11:36

_____

HOLA
Yo estoy contigo (lo que se da con una mano...te lo quitan con la otra)cada dia reclamo mas(la ultima por 2 euros incluso) qu eno me costo mucho reclamarla (aunque con la cara de sorpresa de la trabajadora del banco,si ya se que todavia nos lo he contado pero estoy todavia con el borrador)

Ahora estoy con una queja a cuenta del ascensor y llevo 3 meses detras la ultima "tonteria" que de dijeron fue "que no estan ustedes como clientes" mi respuesta fue "pues bien que llegan las facturas" la tia s epuso la spilas y llamo a contabilidad
 pero del tecnico.....mising

Y ESO TIRANDO DE NO MAS 902 e emails

si es que no hay cultura en este Pais AQUI NOS DEDICAMOS A PAGARR Y SE ACABO

s2 y a aquejarse que el que no llora no mama

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por sdrie69 - 22/03/2011 19:54

---

se sabe cuando han dicho que la van ha implantar??

hoy he leido la noticia en otro foro y me ha entrado la duda de esto en teroía generará mucho más empleo, porque ahora mismo hay mucha gente que no llama, pero si es gratis la gente llama por todo (trabajo de cara al público y es una pasada las llamadas que tengo al día y es un fijo normal)

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por andreseljedi - 22/03/2011 21:18

Lo de las telefónicas ya es de chiste.

La nueva propuesta dice:
Otro de los aspectos previstos es que en el futuro las empresas cuenten con personal debidamente formado y capacitado para atender las quejas de sus clientes. Con ello, el Gobierno quiere mejorar la calidad del servicio y evitar situaciones indeseables como que el operador desconozca la información necesaria para resolver o gestionar la reclamación.

¿Obligaran a que las operadoras de teléfono hablen español y no ese sucedanio?

Yo es que obligaria a que hablaran español correctamente, porque hay veces, que a la sudamericana de turno, le tengo que colgar porque no la entiendo.

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por rafacremades - 22/03/2011 23:14

Es que no hay forma de enterder al panchito de turno.
Deberia estar prohibido que las empresas españolas atiendan a sus clientes en el extranjero.

Con el paro que hay en España, y nuestras empresas dando trabajo a paieses extranjeros para atendernos.

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por oka - 23/03/2011 11:44

HOLA

La respuesta a eso seria (y qu econste qu eno soy empresario)de qu epor las 4 perras qu eles pagan ..en su dia ningun españolito queria ese trabajo (ya que tine paro o aspiraba ha algo mejor) y ya se sabe que la mayoria de trabajo precario,mal pagado o con baja cualificacion va siempre a parar a los inmigrantes (ayer a los españolitos en Alemania hoy a los sudamericanos en España mañana...)
En la situacion actual (ya se me ha acabado el paro,no hay trabajo ni de lo mio mal pagado)..NO HAY PAN DURO

S2

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por andreseljedi - 23/03/2011 23:54

_____

oka escribió:
HOLA
La respuesta a eso seria (y qu econste qu eno soy empresario)de qu epor las 4 perras qu eles pagan ..en su dia ningun españolito queria ese trabajo (ya que tine paro o aspiraba ha algo mejor) y ya se sabe que la mayoria de trabajo precario,mal pagado o con baja cualificacion va siempre a parar a los inmigrantes (ayer a los españolitos en Alemania hoy a los sudamericanos en España mañana...)
En la situacion actual (ya se me ha acabado el paro,no hay trabajo ni de lo mio mal pagado)..NO HAY PAN DURO

S2

El problema no es que le den trabajo a los extranjeros, ni a los sudamericanos, sino que se lo llevan fuera de España.

Todas las operadoras nos atienden desde el extrajero, normalmente sudamérica.

Es como si en españa, atendieramos a los clientes chinos que viven en china.

==========

Re: Los servicios de atenc. telefónica serán gratuitos y nos atenderán mas rápidos

Escrito por peseta - 24/03/2011 22:14

_____

Servicio rápido y gratuito.. venga ya! Que no me lo creo vamos..

Una cosa es la teoría y otra la práctica... Ya veremos si esto se hace efectivo..

==========