

# Glosario

**Centro de Ayuda a Clientes**

---

Intuitivo, Rápido y Diseñado para ti

LIMCHILE

## **Glosario Categorías de Creación de Ticket**

Si quieres generar algún ticket, debes tener en consideración las siguientes definiciones:

### **Solicitudes:**

#### **○Asesoría Comercial:**

Es el proceso de proporcionar orientación y apoyo en diferentes áreas.

**Ejemplo:** Las asesorías podrían ser análisis de competencia, desarrollo de propuestas comerciales, desarrollos de estrategias de ventas, marketing y posicionamiento de marca, entre otras.

#### **○Documentación del Personal**

Conjunto de documentos que conforman la información laboral y legal acerca de cada uno de los colaboradores

**Ejemplo:** La documentación que podría ser: Evaluación de desempeño, documentación legal y laboral, procedimientos internos, políticos, entre otros.

#### **○Vestuario y Elementos de Protección Personal**

Elementos necesarios para cumplir ciertas labores. Considera la seguridad de los empleados para cumplir con las regulaciones pertinentes y mantener un entorno de trabajo seguro y productivo.

**Ejemplo:** Vestimenta que corresponda a su labor, además de considerar: Cascos de seguridad, gafas de protección, protectores auditivos, guantes, calzado de seguridad, mascarillas, entre otros.

### ○ **Reemplazo de Personal Asignado**

Persona que no tiene un puesto definitivo y se encuentra con disponibilidad a cubrir en los bancos.

**Ejemplo:** Esta situación puede surgir por diversas razones, como renuncia voluntaria, jubilación, despido, o traslado a otra área dentro de la organización.

### ○ **Facturación y Cobranza**

Procesos críticos que aseguran la correcta emisión de facturas y la gestión efectiva de los pagos correspondientes.

**Ejemplo:** Son procesos fundamentales dentro de una gestión financiera: Notas de crédito, gestiones de pago, seguimientos de pago, entre otras.

### ○ **Mantenimiento de Máquinas y Equipos**

Conjunto de actividades planificadas y ejecutadas para garantizar que todas las máquinas y equipos utilizados por la empresa estén en óptimas condiciones operativas

**Ejemplo:** Esto puede efectuarse en mantenimientos preventivos, actualizaciones, mantenimiento correctivo, inspección visual y funcional.

## **Glosario Categorías de Creación de Ticket**

### **Sugerencias:**

#### **○Respecto a la Gestión Global del Servicio:**

Recomendaciones o consejos dados por clientes, o incluso por parte del propio personal de la empresa, con el objetivo de mejorar la manera en que se gestionan y ejecutan los servicios.

**Ejemplo:** Algunos de estos puntos podrían ser: Mejorar la calidad de los servicios, optimización de procesos, capacitación y desarrollo del personal.

#### **○Respecto a Máquinas y Materiales**

Recomendaciones o consejos dados por clientes la elección, uso y mantenimiento de equipos, máquinas y materiales utilizados en los servicios.

**Ejemplo:** Estas sugerencias podrían ser sobre la selección de equipos, calidad y eficiencia, mantenimiento e innovación tecnológica.

#### **○Respecto de Personal/Colaboradores**

Recomendaciones o consejos que se dan en relación con los empleados, tanto directos como colaboradores.

**Ejemplo:** Esto puede incluir la formación y capacitación, desarrollo profesional, motivación y satisfacción laboral, comunicación y feedback.

## **Glosario Categorías de Creación de Ticket**

### **Felicitaciones:**

#### **○ Calidad Global del Servicio**

Es la evaluación integral de todos los aspectos relacionados con la prestación de sus servicios de limpieza y servicios asociados, para garantizar que la experiencia del cliente sea satisfactoria y que se cumplan todos los requisitos acordados con los clientes y las normativas.

**Ejemplo:** Esto podría abarcar la calidad de limpieza, atención al cliente, cumplimiento de normativas y estándares, capacitación y competencias del personal.

#### **○ Innovación en Máquinas y Materiales**

Es el desarrollo y la implementación de nuevas tecnologías, equipos y materiales que mejoran la eficiencia, la efectividad y la sostenibilidad de los servicios de limpieza que ofrece la empresa.

**Ejemplo:** Alguna de las innovaciones podrían ser los materiales sostenibles, tecnología avanzada, innovación en productos químicos.

#### **○ Reconocimiento al Personal/Colaborador**

Es la valoración y aprecio que el cliente muestra hacia los colaboradores por su desempeño, contribución y compromiso con los objetivos y valores de la organización.

**Ejemplo:** Por ejemplo, ambiente de trabajo positivo, buena comunicación, destaca en su labor, etc.

# **Glosario Categorías de Creación de Ticket**

## **Reclamos:**

### **○ Realización y Calidad de Labores**

Insatisfacción o descontento respecto a la ejecución de actividades de limpieza o la calidad del servicio prestado por la empresa.

**Ejemplo:** Algunos aspectos podrían ser el no cumplimiento de estándares, deficiencias en el servicio o incumplimiento de términos contractuales.

### **○ Atención y Supervisión en Terreno**

Insatisfacción o descontento con respecto a la supervisión y la atención prestada durante la ejecución de las labores de limpieza o servicios en el lugar físico donde se realiza el trabajo.

**Ejemplo:** Algunos aspectos podrían ser la falta de supervisión adecuada, comunicación deficiente, incapacidad para manejar situaciones imprevistas o emergencias.

### **○ Funcionamiento de Máquinas y Equipos**

Insatisfacción o descontento con respecto al rendimiento o funcionamiento de los equipos y maquinarias utilizadas durante la prestación de servicios.

**Ejemplo:** Algunos aspectos podrían ser el mal funcionamiento, ineficiencia, seguridad e impacto en el servicio.

### ○ **Reposición de Materiales e Insumos**

Expresa la necesidad de que se repongan los materiales y suministros utilizados.

**Ejemplo:** Puede surgir por diversas razones, por ejemplo, agotamiento de existencias, inadecuación de cantidad, calidad de los materiales, incumplimiento de contrato, etc.

### ○ **Perfil del Personal Asignado**

Insatisfacción o preocupación respecto al perfil o las habilidades del personal que ha sido asignado para realizar los servicios de limpieza u otros servicios relacionados.

**Ejemplo:** Algunos de los puntos podrían ser la competencia y experiencia, idoneidad para el trabajo, capacitación, presentación, etc.

### ○ **Cuidado y Protección del Personal**

Preocupación o insatisfacción con el cuidado y la protección de colaboradores al no usar los implementos necesarios para la labor correspondiente.

**Ejemplo:** Abarca lo siguiente: Seguridad personal, protección de la salud, cuidado en el lugar de trabajo, comportamiento ético y profesional. Además, la falta de mascarillas, pecheras, guantes, entre otros.

### ○ **Formación y Entrenamiento**

Insatisfacción o preocupación respecto a la capacitación y preparación del colaborador.

**Ejemplo:** Algunos aspectos que podrían considerarse son el nivel de habilidades, cumplimiento de normativas, falta de entrenamiento específico, etc.

### ○ **Puntualidad y Asistencia**

Como lo dice su título, es la preocupación respecto a la puntualidad y la asistencia del colaborador.

**Ejemplo:** Retrasos en la llegada en la entrada, falta de asistencia, retirarse antes de término de la jornada, entre otras.

### ○ **Actitud y Comportamiento**

Insatisfacción o preocupación respecto a la actitud y comportamiento del colaborador.

**Ejemplo:** Algunos aspectos son el respeto, comportamiento ético, colaboración y trabajo en equipo, entre otras.

# Centro de Ayuda Clientes

---



## Mesa de ayuda:



Horario

**09:00 a 14:00 - 15:00 a 17:00 hrs.**



Teléfono Móvil/WhatsApp

**+56 954 004 861**



Correo Electrónico

**experiencia@limclientes.cl**



También encontrarás todo **material de ayuda** audiovisual que te facilitará el uso de la plataforma.



Si lo estimas necesario, podemos programar una reunión para ayudarte a resolver cualquier inquietud.

---

## Gestionamos Personas Entregando Servicios Integrales



UNIVERSO DE SOLUCIONES

de 1982 +