

GESTIÓN DE RETIROS DE OFICINA



Estimado equipo,

Por medio de la presente queremos hacer un recordatorio sobre la gestión obligatoria para los RETIROS DE OFICINA en cada uno de los Puntos de Atención, para lo cual se debe tomar en consideración las siguientes directrices:

- Asignación a ruta PUNTO DE VENTA.
- Notificación inmediata al destinatario para que retire su envío.
- Registro en el SLAC de la novedad RETIRO PUNTO DE VENTA con la gestión realizada en el primer día.
- Notificación al destinatario al segundo y tercer día de recibir el envío, así como el registro de la novedad en el SLAC.
- Reporte de novedades al origen y al servicio al cliente en caso de que el cliente no retire su envío en 24 horas o más.

Nota importante: Los incumplimientos en esta gestión estarán sujetos a sanciones y llamados de atención, conforme a los procesos que deben cumplirse sin excepción. Hemos recibido un alto volumen de quejas de clientes sobre la falta de gestión telefónica y de evidencia en la gestión con el destinatario, lo que resulta en devoluciones y reclamaciones.

Su colaboración y cumplimiento estricto de estos procedimientos son esenciales para mejorar nuestro servicio.

Atentamente,

Dpto. Logístico