Comunicado pepephone

Escrito por Danyahorrista - 23/11/2012 11:01

Hola a todos;

A los que soys de Pepephone seguramente os habrá llegado el siguiente correo:

Estimado cliente,
A partir de hoy incorporamos una nueva forma de ver los cosas en nuestra atención al cliente.

Aunque seguimos siendo una compañía pequeñita y tenemos pocas reclamaciones, cada vez son más, y está ocurriendo un efecto sorprendentemente ridículo que nos gustaría explicarte:

1.- Un cliente tiene un problema pequeño, por ejemplo, unas llamadas que él cree que no ha hecho.
2.- El cliente se enfada un poco, o mucho, como es lógico, al menos mientras no reciba una explicación (que casi siempre la hay).
3.- El cliente nos llama para reclamar. Nosotros atendemos la llamada, pero necesitamos tiempo para poder examinar todo y verificar si es correcto o se trata de un error.
4.- El cliente, entre tanto, está enfadado porque piensa que está pagando una equivocación nuestra (o de alguien) y, por su experiencia, presupone que las compañías de telecomunicaciones acabamos siempre toreando al cliente y jamás devolviendo el dinero.
5.- Nosotros, por nuestra parte, también estamos preocupados porque somos conscientes de ello y porque también sabemos que pueden pasar días hasta que un técnico nuestro pueda analizar la reclamación.
El resultado es que, por una incidencia menor, el cliente se enfada, nosotros nos estresamos y al final los dos salimos perdiendo.

En teoría esto no tiene solución porque siguiendo la práctica habitual en telecomunicaciones, si hay un error de facturación, hasta que no se demuestre lo contrario, el cliente paga y, si se le hace esperar mucho tiempo, incluso consigues que renuncie a la reclamación.

Como no queremos estar estresados ni que vosotros estéis enfadados, vamos a darle la vuelta a las cosas y los dos salimos ganando:

A partir de hoy siempre que un cliente tenga una queja o duda menor sobre la facturación tendrá la razón por defecto y se le devolverá el dinero automáticamente. De esta forma, tú no tienes que hacer nada, ni siquiera enfadarte, y la presión para ver si el cargo era correcto o no recae en nosotros. Si no somos capaces de comprobar posteriormente que era correcto, los que perdemos el dinero somos nosotros. Y si tardamos tiempo, también. Eso sí, si posteriormente analizamos el cargo y te podemos explicar que era correcto, entonces te lo detallaremos y anularemos la devolución, tal y como entendemos que es justo. Si tardamos más de 45 días en averiguarlo, renunciaremos a ello.

Ahora el tiempo y las molestias sólo van en nuestra contra.

Esperamos que con esta forma de ver el problema tú como cliente estés más tranquilo. A cambio, nosotros estamos también más relajados porque, aunque todo el mundo piense lo contrario, agobia más tener detrás a un cliente enfadado que a un accionista

Gracias por tu confianza.
El equipo de Pepephone

¿Qué os parece la iniciativa? Sinceramente creo que deberían aprender de Pepephone el resto de compañías. Un saludo a todos.

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por sdrie69 - 23/11/2012 21:34

_____

es la mejor iniciativa que he visto en mucho tiempo, pepephone tiene unas cosas de empresa grande siendo una empresa pequeña, muchas tendrían que aprender de ellos.

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por ismaac - 24/11/2012 00:29

_____

Para mi Pepephone lo está haciendo genial. Como bien decís companías mas grandes se podían fijar en ellos para aprender.

Toda la gente que conozco de esta compañía esta muy contenta y todo lo que leo en relación a ellos siempre es bueno.

Si tuvieran una tarifa parecida a la de Simyo de 5 cents con internet gratis me pasaba fijo.

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por andreseljedi - 24/11/2012 01:42

_____

INCREIBLE, un operada que trata bien a los clintes, y hasta les hace caso.

Por cierto ¿son españoles los de la atención telefónica de pepephone? Porqe estoy más que harto de sudaméricano que ni si quiera los entiendo cuando hablan.

No es racismo, pero no entenderé que les den trabaja a extranjeros en sus paises, cuando aquí hay tanto paro y encima les pagamos una millonada a estas empresas.

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por Danyahorrista - 24/11/2012 04:30

_____

andreseljedi escribió:
INCREIBLE, un operada que trata bien a los clintes, y hasta les hace caso.

Por cierto ¿son españoles los de la atención telefónica de pepephone? Porqe estoy más que harto de sudaméricano que ni si quiera los entiendo cuando hablan.

No es racismo, pero no entenderé que les den trabaja a extranjeros en sus paises, cuando aquí hay tanto paro y encima les pagamos una millonada a estas empresas.

Según pone en la web de pepephone:

¿Tenéis el centro de atención al cliente en España?
Sí. Aunque te parezca extraño. Nuestro Call Center se encuentra en Palma de Mallorca y todos los agentes pertenecen al grupo Globalia y trabajan en exclusiva para Pepephone.

Sí son españoles, eso ya no lo sé; porque hasta ahora mismo no he tenido ningún problema para tener que contactar con ellos.

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por jayel - 24/11/2012 07:45

_____

También recibí este email con las intenciones de Pepephone para sus clientes. En los años que llevo con este operador, el trato ha sido excelente. A partir de ahora, creo que será mejor colocando al cliente y su satisfacción en primiera fila. Esto resulta bastante inusual en la sociedad actual. Aunque no podemos eludir reconocer que lo que quieren es nuestro dinero, pues es un negocio, al menos se guían por parametros mercantiles que velan también por el beneficio de sus clientes. ¡Enhorabuena! Salu2

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por ahnacoff - 24/11/2012 08:20

_____

andreseljedi escribió:
INCREIBLE, un operada que trata bien a los clintes, y hasta les hace caso.

Por cierto ¿son españoles los de la atención telefónica de pepephone? Porqe estoy más que harto de sudaméricano que ni si quiera los entiendo cuando hablan.

No es racismo, pero no entenderé que les den trabaja a extranjeros en sus paises, cuando aquí hay tanto paro y encima les pagamos una millonada a estas empresas.

una gran iniciativa de pepephone.

el truco para que siempre te hablen españoles es solicitar que siempre se te atienda en catalán, vasco, gallego o valenciano. y si no sabes ninguno de estos, cuando tu le hables en castellano, no te van a poner ningún problema en hablarte castellano.

mientras los sudamericanos no aprendan a hablar el idioma de mi comunidad habrá que aprovecharse.

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por Vriesia - 24/11/2012 13:11

_____

Pepephone, pepetravel, pepecar... me da a mí que ésto es un holding con futuro señores.
Cotiza en bolsa?

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por avemadrid - 24/11/2012 13:53

_____

Buenísima iniciativa.
Espero que el resto de compaías se aplique el cuento.

Cuando me cambié a Vodafone sufrí algo parecido. No me dieron de alta en la tarifa plana que contraté (menos mal que podía demostrarlo con el contrato), y me llegó la primera factura de 40€ más de lo que tenía que ser.
Al final me lo devolvieron, pero me costó esperar 3 meses desde que reclamé y alrededor de 7 horas al teléfono para explicar a diferentes personas el problema.

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por Danyahorrista - 25/11/2012 02:18

_____

Parece ser que todos los que somos clientes de pepephone tenemos opiniones positivas, y eso es bueno; pero... alguien ha tenido algún problema?¿ Haber si alguno puede aportar alguna valoración negativa, por muy mal que suene y que en el fondo esperemos que no haya ninguna.

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por sin1duro - 25/11/2012 19:17

_____

Danyahorrista escribió:
Parece ser que todos los que somos clientes de pepephone tenemos opiniones positivas, y eso es bueno; pero... alguien ha tenido algún problema?¿ Haber si alguno puede aportar alguna valoración negativa, por muy mal que suene y que en el fondo esperemos que no haya ninguna.

Yo no soy cliente... pero no lo soy por algo negativo que tienen... poca cobertura en algunos sitios... :(

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por ahnacoff - 25/11/2012 19:51

_____

sin1duro escribió:
Danyahorrista escribió:
Parece ser que todos los que somos clientes de pepephone tenemos opiniones positivas, y eso es bueno; pero... alguien ha tenido algún problema?¿ Haber si alguno puede aportar alguna valoración negativa, por muy mal que suene y que en el fondo esperemos que no haya ninguna.

Yo no soy cliente... pero no lo soy por algo negativo que tienen... poca cobertura en algunos sitios... :(

utilizan la de vodafone.

simyo es orange
tuenti es movistar

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por avemadrid - 25/11/2012 20:22

_____

ahnacoff escribió:
sin1duro escribió:
Danyahorrista escribió:
Parece ser que todos los que somos clientes de pepephone tenemos opiniones positivas, y eso es bueno; pero... alguien ha tenido algún problema?¿ Haber si alguno puede aportar alguna valoración negativa, por muy mal que suene y que en el fondo esperemos que no haya ninguna.

Yo no soy cliente... pero no lo soy por algo negativo que tienen... poca cobertura en algunos sitios... :(

utilizan la de vodafone.

simyo es orange
tuenti es movistar

Si usan la de vodafone entonces lo entiendo. Porque cuando me cambié de movistar a vodafone, trabajando en el mismo sitio pasé de tener buena cobertura (movistar) a no tener cobertura (vodafone) y no poder recibir ni hacer llamadas ni internet.

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por sin1duro - 25/11/2012 21:26

_____

avemadrid escribió:
ahnacoff escribió:
sin1duro escribió:
Danyahorrista escribió:
Parece ser que todos los que somos clientes de pepephone tenemos opiniones positivas, y eso es bueno; pero... alguien ha tenido algún problema?¿ Haber si alguno puede aportar alguna valoración

negativa, por muy mal que suene y que en el fondo esperemos que no haya ninguna.

Yo no soy cliente... pero no lo soy por algo negativo que tienen... poca cobertura en algunos sitios... :(

utilizan la de vodafone.

simyo es orange
tuenti es movistar

Si usan la de vodafone entonces lo entiendo. Porque cuando me cambié de movistar a vodafone, trabajando en el mismo sitio pasé de tener buena cobertura (movistar) a no tener cobertura (vodafone) y no poder recibir ni hacer llamadas ni internet.

sí, sabía que era vodafone... y justo por eso...

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por sdrie69 - 25/11/2012 21:57

_____

todavía hay muchos pueblos o sitios asi con poca población que solo movistar tiene cobertura, es una pena pero todavía existe eso y conozco muchos comerciantes q tienen q tener vodafone por esa razon

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por sin1duro - 25/11/2012 22:28

_____

sdrie69 escribió:
todavía hay muchos pueblos o sitios asi con poca población que solo movistar tiene cobertura, es una pena pero todavía existe eso y conozco muchos comerciantes q tienen q tener vodafone por esa razon

yo no vivo en una población tan pequeña como para no llegar cobertura, pero sí que dentro de ciertas casas, tanto vodafone como orange fallan un montón, así que prefiero ir a lo seguro... red movistar (llámalo tuenti, yoigo...).

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por Danyahorrista - 25/11/2012 22:51

_____

Yo de momento en cuanto a cobertura con pepephone solo tuve un problema una vez. Fué estando de vacaciones entre montañas, se me fué la cobertura durante el primer día que llegué, pero al día siguiente y el resto, volví a tener. Fué un poco raro la verdad...

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por avemadrid - 25/11/2012 23:55

_____

sin1duro escribió:
sdrie69 escribió:
todavía hay muchos pueblos o sitios asi con poca población que solo movistar tiene cobertura, es una pena pero todavía existe eso y conozco muchos comerciantes q tienen q tener vodafone por esa razon

yo no vivo en una población tan pequeña como para no llegar cobertura, pero sí que dentro de ciertas casas, tanto vodafone como orange fallan un montón, así que prefiero ir a lo seguro... red movistar (llámalo tuenti, yoigo...).

Estoy contigo. A mi concretamente era en Las Rozas de Madrid. Era meterme en el edificio donde trabajaba y adios a la cobertura (me pasaba el día sin cobertura), cosa que con movistar no me pasaba.

==========

Re: Comunicado pepephone
Escrito por andreseljedi - 26/11/2012 13:27

_____

avemadrid escribió:
sin1duro escribió:
sdrie69 escribió:
todavía hay muchos pueblos o sitios asi con poca población que solo movistar tiene cobertura, es una pena pero todavía existe eso y conozco muchos comerciantes q tienen q tener vodafone por esa razon

yo no vivo en una población tan pequeña como para no llegar cobertura, pero sí que dentro de ciertas casas, tanto vodafone como orange fallan un montón, así que prefiero ir a lo seguro... red movistar (llámalo tuenti, yoigo...).

Estoy contigo. A mi concretamente era en Las Rozas de Madrid. Era meterme en el edificio donde trabajaba y adios a la cobertura (me pasaba el día sin cobertura), cosa que con movistar no me pasaba.

Y luego está la cobertura en 3G. Yo padezco Orange que utiliza otra frecuencia que en interiores es malísima, mientras que Movistar utiliza una mucho mejor, Vodafone no se si será igual.

Vriesia escribió:
Pepephone, pepetravel, pepecar... me da a mí que ésto es un holding con futuro señores.
Cotiza en bolsa?

el amigo Pepe se está haciendo de ORO, jeje.

==========