

[logo]
[nombre compañía]

QUEJA DE CLIENTE

Resumen informe queja de cliente

Queja número			Fecha de la queja:
2020_1			[fecha]
2020_2			
2020_3			
2020_4			
2020_5			
2020_6			
2020_7			
2020_8			
2020_9			
2020_10			
2020_11			
2020_12			
2020_13			
2020_14			
2020_15			

	Resolución:
[Faint text]	[Incluir el paso final en la resolución de la que]

Queja enviada por:	[nombre y función]	Fecha:
Destinatario de la queja:	[nombre y función]	[fecha]
Informe de queja de cliente número 2020_1		
Servicio afectado:	[Nombre servicio]	
Descripción		
[Incluir toda la información relevante de la queja del cliente]		
Impacto en el negocio		
[Describir cómo ha sido impactado el negocio, incluyendo los clientes que fueron afectados]		
Medidas		
[Incluir las acciones tomadas para resolver la queja]		
Resolución		
[Incluir el paso final en la resolución de la queja]		
	[Incluir el nombre del empleado responsable de resolver la queja]	
Resolución		
	[dd.mm.aaaa]	[hh:mm]
Hora resolución	[dd.mm.aaaa]	[hh:mm]
Escalado		
[En caso afirmativo, incluir el rol de a quien ha sido escalado]		
Medidas de mejora de negocio		
[Incluir todas las medidas de mejora que se llevarán a cabo]		

[cargo]

[Nombre]

[Firma]

[dirección compañía]

[nombre cliente]

[dirección cliente]

[persona responsable del cliente]

Estimado Sr. [persona responsable del cliente],

Después de recibir su queja con número de referencia (número de queja), nos gustaría agradecerle su esfuerzo por enviarnos sus comentarios, los cuales evaluamos mucho.

Nos gustaría aprovechar esta oportunidad para pedirle disculpas por los problemas ocasionados.

Para tener un punto común de entendimiento, esto es lo que entendimos de sus comentarios:
[incluir resumen de los detalles de la queja del cliente].

Después de recibir su queja, las siguientes acciones han sido llevadas a cabo:
[incluir todas las acciones tomadas]

Una vez más, nos gustaría agradecerle el reporte que nos hace sobre [asunto o título de la queja], que utilizaremos para realizar mejoras internas en nuestros procedimientos, y también en nuestros servicios. También nos gustaría animarle a contactarnos en el futuro a través [nombre del Gerente de Relaciones de Negocios] en el caso de que tenga otros quejas o necesite cualquier reporte con respecto a nuestros servicios o nuestros procedimientos en general.

Para cualquier otra consulta, permanecemos a su disposición.

Saludos

[Nombre]

[cargo]

Instrucciones de uso

Completar la tabla "Informe"

1. La hoja "2020_1" debe ser utilizada como hoja de referencia para otras (nuevas) hojas. No borrarla

3. Introducir el nombre de la hora en la primera celda libre de la columna B

5. Cuando hayas definido tu primera hoja, por ejemplo "Queja", borra la fila que hace referencia a "2020_1" e

Completar la tabla "Formulario de queja"

celda "C
o ka hoja

inform