

Principios de relación con nuestros clientes

Global Sustainability area







Los clientes son el corazón que mantiene viva cualquier organización

Para Telefónica, cuidarlos no es solo una estrategia comercial, sino un compromiso que refleja nuestros valores como compañía.



En este contexto, el respeto y la gratitud son fundamentales, para construir relaciones de confianza



El respeto se traduce en escuchar con atención sus necesidades, reconocer sus inquietudes y tratar a cada cliente con dignidad y consideración, pero sobre todo en entender que su valor más preciado es el tiempo.

Debemos mostrar gratitud siendo humildes ya que libremente nos ha elegido como operador de Telecomunicaciones pudiendo optar por otra alternativa de las diferentes que existen en el mercado, es decir ha decidido gastarse su dinero con nosotros.

Si el respeto y la gratitud son genuinos crean la base sólida para establecer relaciones de confianza. Y la confianza, a su vez, es lo que hace que los clientes se sientan seguros y respaldados, no solo en los buenos momentos, sino también frente a cualquier desafío.



Nuestros 4 principios

Con el fin de construir relaciones de confianza desde el respeto y la gratitud que debemos a nuestros clientes, hemos definido los siguientes principios que deben estar presentes en cualquiera de las interacciones que mantengamos con ellos

1

Telefónica

entendemos

ynos importas



Te entendemos y nos importas

- Atención Personalizada: ofrecemos una atención de calidad y cercana, con el entendimiento de que cada cliente es único, nos tomamos el tiempo necesario para entender sus preferencias y gustos, para ofrecerle la solución o el servicio que más se adapte a sus necesidades.
- Soluciones Proactivas: identificamos servicios que respondan a sus necesidades, o posibles inconvenientes antes de que afecten a nuestros clientes.
- Mejora continua: escuchamos activamente y valoramos las opiniones de nuestros clientes para mejorar nuestros procesos, productos y servicios.
- Calidad garantizada: nos anticipamos para asegurar la excelencia en productos y servicios.



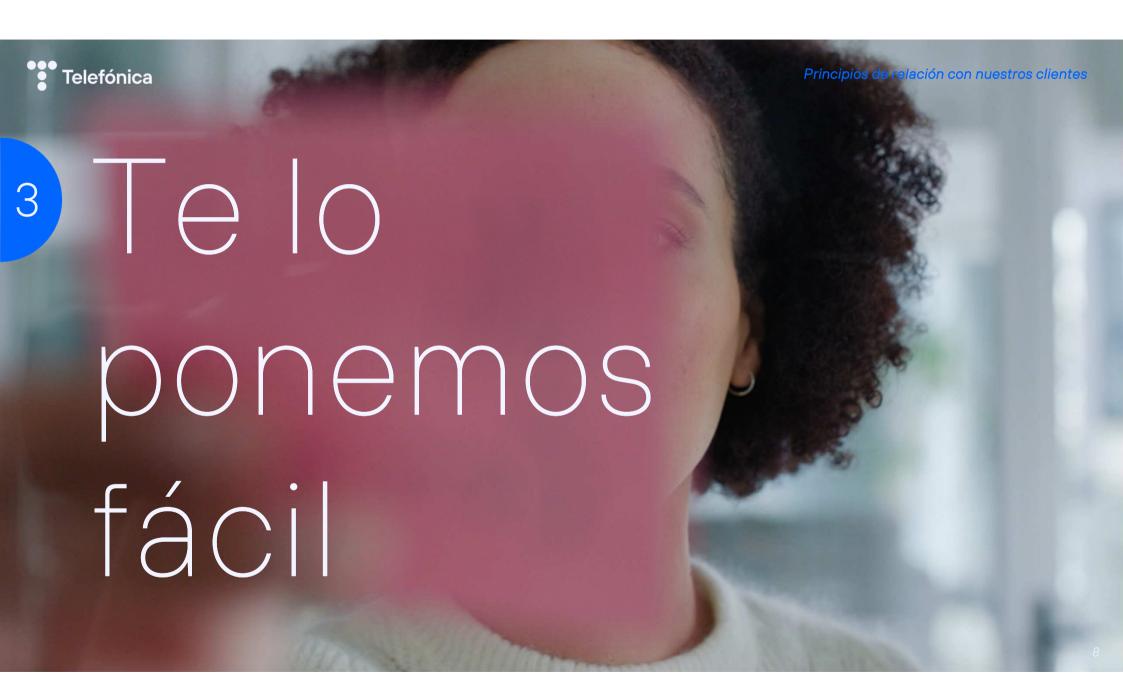






Te damos lo que esperas

- Tecnología de vanguardia: evolucionamos nuestras redes y servicios para ofrecer una conectividad diferencial.
- Fiabilidad de nuestras redes: trabajamos permanentemente en la construcción de una red preparada para el futuro, fiable, resiliente y segura.
- Disponibilidad de nuestros servicios: nos comprometemos a restaurar la conexión en el menor tiempo posible, informándole en todo momento de cómo está su petición.
- Para todos: nos esforzamos para que todas, las personas y negocios, puedan acceder a la conectividad y a la digitalización.
- Respetando el medioambiente: te ofrecemos una red de comunicación y servicios digitales más sostenibles y eficientes.





Te lo ponemos fácil

- En nuestros productos y servicios: diseñamos productos y servicios que sean intuitivos, sencillos de usar y accesibles para clientes con personas con discapacidad.
- En nuestros canales: facilitamos múltiples canales de atención en cualquier momento y lugar, ofreciendo una experiencia coherente y conectada, y adaptados para atender a clientes con diferentes necesidades.
- En nuestros procesos: nos comprometemos a resolver cualquier inconveniente de manera eficiente, ofreciendo soluciones rápidas, sin hacer partícipe al cliente de nuestros procesos internos, pero sí del estado de su petición.
- En nuestras comunicaciones: practicamos una comunicación clara, honesta y directa en todas nuestras interacciones. Informamos de manera oportuna aportando valor, sobre cualquier cambio o situación que pueda afectar a nuestros clientes.



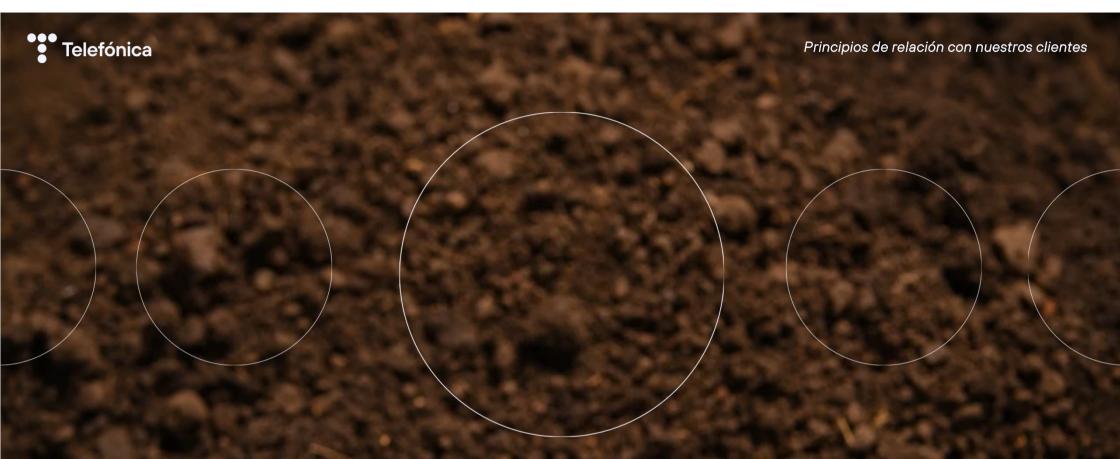






Te cuidamos y protegemos

- Tus datos personales: de manera ética y responsable.
- Tus servicios y productos: mantendremos los más altos estándares de seguridad, promoviendo prácticas que maximicen la seguridad de nuestros productos y servicios.
- **Tu entorno:** proporcionamos las herramientas y los conocimientos dirigidos a potenciar un uso responsable de las tecnologías.



En todas las interacciones con nuestros clientes actuaremos, con respeto y agradecidos de que nos hayan elegido. Demostrando que entendemos a nuestros clientes y que nos importan, que les damos lo que esperan, que se lo ponemos fácil, y que les cuidamos y protegemos, para construir relaciones duraderas, basadas en la confianza.

