

Danfoss renueva su atención al cliente

Servicio de Atención al Cliente (SAC) de *Danfoss Argentina*

Danfoss Argentina
drives.danfoss.com

Desde 1933, *Danfoss*, de origen danés, fomenta el desarrollo de sus empresas y empleados, produciendo una completa línea de productos para el mercado de refrigeración, así como diversos artículos dirigidos para aplicaciones en el mercado industrial, como convertidores de frecuencia, arrancadores suaves, instrumentación, motorreductores y controles industriales. La tecnología desarrollada por la empresa está siempre dirigida para la protección del medioambiente, combatiendo la contaminación y evitando el agotamiento de los recursos naturales. Son productos ayudan a conservar energía, y a la vez aumentar la productividad en las industrias.

Unificamos todos los servicios al clientes y creamos un sector independiente”, explicó Renato Majarao, director regional de Marketing y Desarrollo de Negocios.

Pero además de poner el foco en la calidad de sus productos y servicios técnicos, la empresa desarrolla constantemente nuevas estrategias de atención al cliente para asistirlo de la mejor manera posible, y saber estar atenta a sus necesidades.

Con el objetivo de fortalecer las formas de relacionarse y la lealtad de sus clientes, y en el marco de una estrategia a nivel global, *Danfoss* creó un área exclusiva de atención al cliente que adopta herramientas

de CRM (gestión de relacionamiento con el cliente, por sus siglas en inglés) y telefonía integrada.

“Antes, la atención al cliente era separada de acuerdo a nuestros segmentos de negocios (*Cooling, Drives, Heating*) y liderada por la gestión de ventas de cada segmento. Ahora, unificamos todos los servicios al clientes y creamos un sector independiente”, explicó Renato Majarao, director regional de Marketing y Desarrollo de Negocios de *Danfoss*, quien está liderando la implementación del proyecto en Latinoamérica.

El CRM rastrea y gerencia la información del cliente, proveyendo recomendaciones instantáneas. La herramienta también simplifica las tareas y promueve un seguimiento efectivo de las oportunidades de negocios.

Con la unificación, a partir del día 4 de abril de este año, la atención al cliente de la empresa en Argentina se hace por medio del correo electrónico sac.argentina@danfoss.com. El teléfono de contacto permanece sin cambios (11 5556-7000).

El nuevo servicio contará también, a partir del segundo semestre de este 2018, con una línea dedicada (0800).

Con las nuevas herramientas, *Danfoss* espera mejorar la experiencia del cliente durante la atención. Es posible, por ejemplo, ver su historial, facilitando y aumentando la velocidad de atención, además, el CRM rastrea y gerencia la información del cliente, proveyendo recomendaciones instantáneas. La herramienta también simplifica las tareas y promueve un seguimiento efectivo de las oportunidades de negocios. ■

