



Reporte de quejas de cliente / No-Conformidad

Cliente: Venta de Mostrador Planta: _____ Fecha: _____
 Requisitor del servicio: _____ Cotización: _____ No. Factura: 712783
 Vendedor: Hector Blanco Orden de compra: Sin orden

1.- Descripción de la No Conformidad:

Ese día era sabado, minutos antes de cerrar, no me pusieron atencion, me vendieron las cajas mas costosas e industriales, comentando yo que era para mi hogar.
ya el lunes que voy a realizar la devolucion me atendio el mismo que me vendio todo, hizo el segun anotaciones en la nota de compra, me dijo vaya a la caja, la mujer de ahi solo me dio una hoja, pregunte a los dos cuando se refleja la devolucion a mi tarjeta de credito, a lo que respondiero cheque eso con su banco
Los empleados no estan a la altura al menos los que me atendieron una sonrisa no esta demas y orientarnos

Queja aceptada: Si No Se requiere acción correctiva: Si No

2.- Acción correctiva inmediata:

Se realizo devolucion de dinero.

3.- Análisis de la causa raíz:

En un principio el cliente no comento nada de la devolucion de su dinero, se mando a almacen para realizar la devolucion de su material y se le entrego la N.C., cajera no confirmo con el cliente que se le estaria entregando una Nc con vigencia de un año, y le dio la informacion erronea, segun x falta de conocimiento del procedimiento.

4.- Acción correctiva:

. Capacitar al personal de ventas, almacen y caja en procedimiento de devolucion de efectivo a cliente.
-Comunicacion entre cajera y jefa de caja para el seguimiento de la misma, en caso de no encontrarse la jefa de cajas seguir organigrama.

5.- Revisión de seguimiento para la no recurrencia

Responsable del Cliente

Gerente de ventas

Coordinador de documentos

Director General

