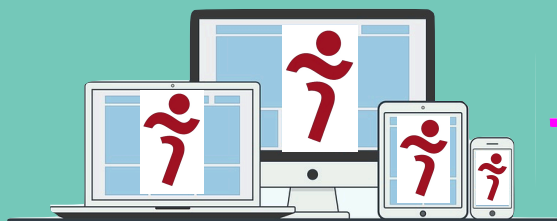




# TE ESCUCHAMOS

## Y RESPONDEMOS

[WWW.LOGRONODEPORTE.ES](http://WWW.LOGRONODEPORTE.ES)



602 260 182



@logronodeporte

“Te Escuchamos. Y respondemos” Se trata de un sistema avanzado de atención al cliente, un proyecto importante para Logroño Deporte que trata de mejorar el servicio prestado a los ciudadanos, nuestra relación con los clientes y nuestra forma de trabajar.

Así, el gran objetivo del Programa Te Escuchamos es que el diálogo que mantenemos con el cliente sea más beneficiosa para los abonados y usuarios, y más útil para Logroño Deporte.

Los **objetivos** específicos son:

- Conocer:
  - o Lo que nos dicen
  - o Lo que se opina de Logroño Deporte.
  - o Lo que se opina de Logroño Deporte y no nos dicen.
- Al exterior:
  - o Evitar que ningún mensaje se quede sin valorar y contestar.
  - o No dar dos respuestas diferentes a la misma pregunta.
  - o Aumentar la satisfacción y la sensación de pertenencia del abonado
  - o Mejorar la relación entre Logroño Deporte y el abonado.
  - o Aumentar en los ciudadanos el conocimiento de que participan en la gestión de Logroño Deporte.
- Internos
  - o Extraer información útil para nuestra gestión y toma de decisiones
  - o Facilitar nuestro trabajo (información centralizada, respuestas más ágiles, herramienta web, etc.)
  - o Dar importancia al proceso dentro de Logroño Deporte: Consejo de Administración, dirección y empleados.
  - o Elaborar respuestas uniformes y conocidas por todos.
  - o Crear un repositorio de preguntas y respuestas frecuentes.
  - o Conocer los motivos de las bajas de abonados y actividades su satisfacción con nuestros servicios, etc.
  - o Prever las cuestiones que nos llegarán próximamente, estudiando para ello el calendario de actuaciones y el historial de cuestiones.

### **El Programa tiene tres áreas fundamentales:**

1. Carta de compromiso de Logroño Deporte en cuanto a la atención al público.
2. Gestión eficiente y responsable de las dudas, quejas y sugerencias.
3. Programa de encuestas de valoración y opinión.

### **Equipo**

El equipo gestor está formado por personas de todas las áreas de gestión de la empresa, para recibir todos los puntos de vista, y se reúne periódicamente para analizar las cuestiones que han llegado a Logroño Deporte, su evolución y para extraer información útil.

#### Responsable del Programa

Juan Luis Rodriguez. Planificación y Marketing

#### Responsables de canales

Área Deportiva.

Área económica

Área administrativa

Gestión de usos de Instalaciones

Área Jurídica.

### **Compromiso de Logroño Deporte**

1. Accesibilidad
2. Agilidad
3. Eficacia
4. Proximidad
5. Responsabilidad
6. Transparencia

#### **1. Accesibilidad:**

Ponemos a disposición de nuestros clientes muchos y diversos canales de comunicación:

1. Atención presencial en las oficinas y las instalaciones deportivas
2. Telefónica 941 277 055
3. whatsapp 602 260 182
4. Correo electrónico deportes@logro-o.org
5. Portal del Abonado [www.logronodeporte.es](http://www.logronodeporte.es)
6. Redes Sociales (facebook, twitter e instagram)
7. Chat en [www.logronodeporte.es](http://www.logronodeporte.es)
8. Servicio 010
9. OMIC
10. Encuestas

## 2. **Agilidad:**

Siempre contestaremos sus dudas y sugerencias, de forma rápida y en el menor tiempo posible.

3. **Eficacia:** Le ofrecemos respuestas útiles a sus preguntas, ello implica evitar a máximo derivar su consulta a terceras personas.

4. **Proximidad:** Nuestro personal es amable y respetuoso en el trato y esta formado para atender todas sus dudas.

5. **Responsabilidad:** Tenemos en cuenta sus sugerencias y aportaciones y las empleamos para mejorar nuestro servicio.

6. **Transparencia:** Nos mostramos tal y como somos por ello ponemos al servicio de nuestros clientes toda la información que necesiten.

## **Encuestas**

Se diseña un plan de encuestas con el objetivo de recoger información diferente a la que se expresa mediante una queja o sugerencia.

El plan articula varias encuestas, planificadas en un calendario, y de las que se extraerán conclusiones de las que tomar medidas.

Se repetirán anualmente para comprobar la evolución de la satisfacción de nuestros abonados.

El sistema de recogida de encuestas será fácil para el abonado, con encuestas cortas y el uso de las nuevas tecnologías.

Plan anual de encuestas.

Las encuestas son diseñadas y programadas por Logroño Deporte. Los datos son recogidos y tratados utilizando las nuevas tecnologías y reduciendo al máximo el uso del papel.

- Piscinas de verano.
- Actividades y Torneos Municipales
- Salas de musculación
- Piscinas climatizadas y espacio hidrotermal
- Atención al público
- Encuesta interna (personal de Logroño Deporte)
- Encuesta a proveedores
- Pista de Hielo
- Proveedores