



PLAN DE ATENCIÓN CENTRALIZADA; FRANQUICIAS

La presente información de carácter confidencial es propiedad de Estafeta Mexicana S.A. de C.V., queda estrictamente prohibida su divulgación, uso en beneficio personal o de terceros o su reproducción total o parcial, Todos los Derechos Reservados ©, Estafeta Mexicana, S.A. de C.V., 2024.

estafeta®

PODEMOS CON EL
PAQUETE COMPLETO

24
2024

CONOCE A TU EQUIPO DE ATENCIÓN DIRECTA



Roberto Martin
Gerente Nacional de
concesiones y PDV's

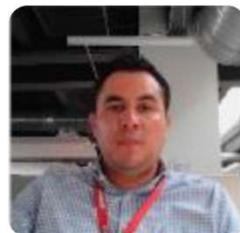


Gilberto Daniel González Núñez
Coordinador de
Concesionarios y PDV
gilberto.gonzalez@estafeta.com

Adrián Romo Márquez
Analista de soporte a PDV's
adrian.romo@estafeta.com



Alfredo Rodríguez Salgado
Ejecutivo de Cuenta Jr.
alfredo.rodriguez@estafeta.com



estafeta® | **PODEMOS CON EL PAQUETE COMPLETO**





estafeta® | **PODEMOS CON EL
PAQUETE COMPLETO**

GESTIÓN DE FRANQUICIAS

- Soporte Administrativo
- Alta de cuenta para nuevas franquicias
- Alta de cuenta Mi Estafeta
- Alta de usuario de Comando Estafeta
- Análisis de aplicación de notas de crédito
- Solicitud de suministros
- Autorización de carga de folios
- Soporte operativo de ítems / sin movimiento
- Agilización de entrega
- Estatus real
- Seguimiento de cartera
- Bloqueo de servicio por morosidad

MANUAL DE ATENCIÓN A
FRANQUICIAS A NIVEL NACIONAL



IMPLEMENTACIÓN



SOPORTE ADMINISTRATIVO

1. Gestión y validación del proceso de notas de crédito.
2. Carga de folios consumo.
3. Alta de cuentas, usuario mi estafeta y comando.
4. Capacitación de portafolio de servicios.
5. Capacitación de Comando Web.
6. Apoyo en proceso de indemnización.
7. Apoyo y seguimiento en proyectos especiales.



SOPORTE OPERATIVO

1. Generación y seguimiento a recolecciones.
2. Estatus y confirmaciones de entrega.
3. Servicios devueltos a origen y cambios de domicilio.
4. Coordinar servicios a oficina
5. Gestión de visitas al centro logístico.



DESCUENTOS



estafeta® | **PODEMOS CON EL PAQUETE COMPLETO**

Nuevo esquema de descuentos. Para obtener el *descuento plus* la meta es tener una facturación promedio de \$30,000 mensuales en el trimestre Marzo-Mayo 2024

| PAQUETES DE DESCUENTO | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| Básico | Plus |
| Facturación -30K por FQ | Facturación +30K por FQ |
| 45% Descuento | 55% Descuento |
| Atención 800 | Atención ejecutivo |
| Solicitando recolección | Recolección diaria |
| 10 días de crédito | 20 días de crédito |
| NC 3 días | NC 6 días |
| Mesa de ayuda | Visitas al CLM |
| | Visitas al HUB |
| | Capacitación en sitio |
| | Capacitación a distancia |
| | Promocionales |
| | Soporte operativo |
| | Soporte administrativo |
| | Apoyo en proceso de indemnización |

ESCALAMIENTOS



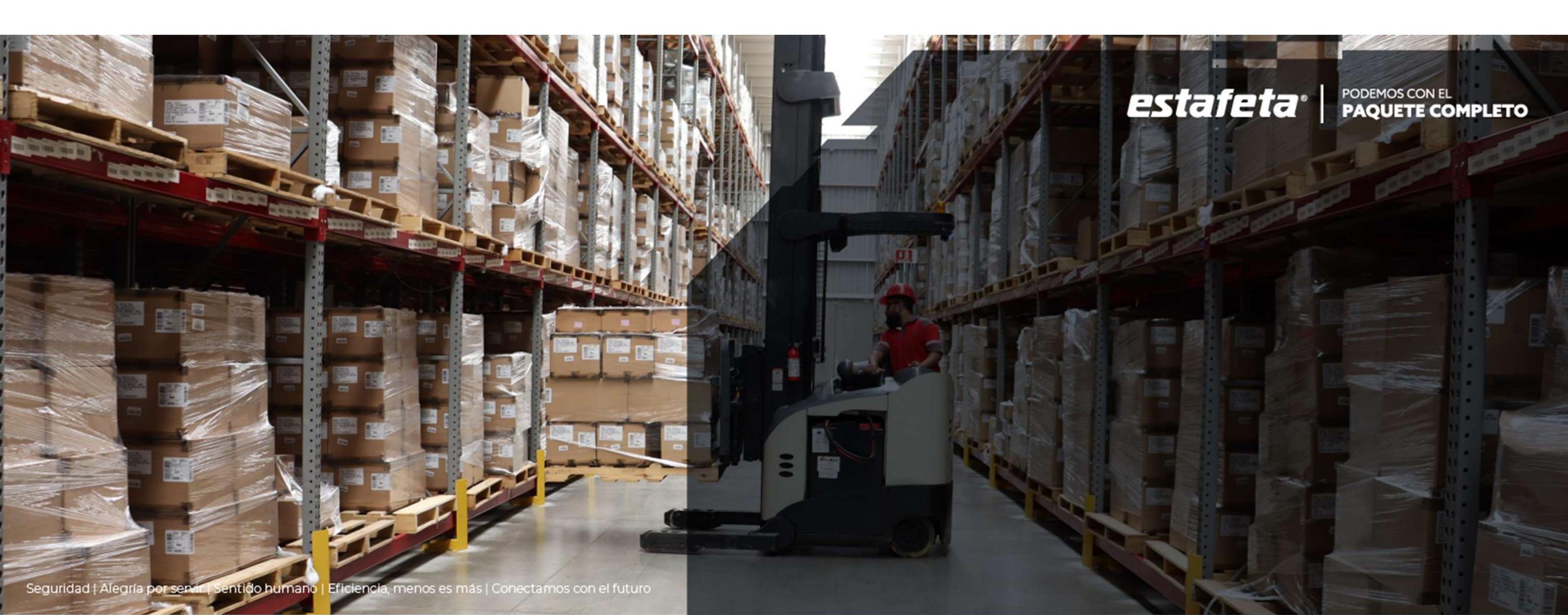
→ CANALES DE COMUNICACIÓN DIRECTA FRANQUICIAS

- Adrián Romo Márquez
Soporte de Ventas
adrian.romo@estafeta.com
Cel. 55 4877 1598
- Alfredo Rodríguez Salgado
Ejecutivo de Cuenta
alfredo.rodriguez@estafeta.com
Cel. 55 7955 9407
- Gilberto Daniel González Núñez
Coordinador de concesiones
gilberto.gonzalez@estafeta.com
Cel. 55 8050 6052
- Roberto Martín López
Gerente nacional de concesiones y pdv's.

Carga de folios, validación NC, incidencias administrativas, suministro de insumos.
Seguimiento operativo.

Cotización de proyectos especiales, asesoría de negociaciones.
Seguimiento operativo.

Gestión del canal de franquicias y concesiones.
Seguimiento operativo.



estafeta®

PODEMOS CON EL
PAQUETE COMPLETO

Seguridad | Alegría por servir | Sentido humano | Eficiencia, menos es más | Conectamos con el futuro

¡Gracias!

