

PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS O RECLAMOS

Centro de Contacto



1

El solicitante debe contactar por medio de los canales:

- Central telefónica: 2205-2900
- Correo electrónico: info.costarica@holcim.com
- ChatBot: +506 6338 5400

Para atención a proveedores:

- Correo electrónico: info.proveedorescostarica@holcim.com
- ChatBot Proveedores: +57 311 221 93 65.



2

El solicitante debe **aportar datos para completar la consulta o reclamo.**

Ejemplo: nombre o empresa, detalle de la inconformidad o consulta, contacto, correo, teléfono, dirección (si aplica)



3

El Centro de Contacto **redirige a la persona encargada dentro de la compañía** para la atención de la consulta o reclamo y **se crea un ticket con el número de seguimiento.**



4

La **persona encargada** dentro de la empresa es **responsable de atender** la consulta o reclamo y **contactará al solicitante** para abordar más detalles.



5

Se da respuesta al solicitante y **se cierra el ticket** con su resolución

Página Web



1

El solicitante debe **llenar el formulario en sitio:**

<https://www.holcim.cr/contactanos>



2

El solicitante debe **aportar datos** para completar el formulario: *Tipo de consulta, nombre completo, compañía, email, teléfono, asunto, consulta o reclamo en detalle.*



3

La consulta o reclamo es recibido por el centro de contacto al correo info.costarica@holcim.com



4

El Centro de Contacto **redirige a la persona encargada dentro de la compañía** para la atención de la consulta o reclamo y **se crea un ticket con el número de seguimiento.**



5

La **persona encargada** dentro de la empresa es **responsable de atender** la consulta o reclamo y **contactará al solicitante** para abordar más detalles.



6

Se da respuesta al solicitante y **se cierra el ticket** con su resolución

Asesor Técnico Comercial



1

El solicitante puede **contactar su Asesor Técnico Comercial (ATC)** para que atienda su consulta o reclamo



2

El ATC procede con el **registro en el sistema** según el tipo de consulta o reclamo



3

El ATC **analiza la situación** y determina las acciones a seguir



4

La consulta o reclamo **se cierra** bajo el estado de **solucionado**