

 Tatiendo.com	Tipo Política	Numero TMPO- 001	Versión: 2023-01
Título: POLITICA DE ADMINISTRACIÓN CANAL REDES SOCIALES			
Fecha de Modificación: 12/04/2023	Fecha de Socialización: 12/04/2023	Próxima revisión	Páginas: 5

1. Esta política define los criterios para el manejo promocional e incentivo de ventas para los clientes que pertenecen al canal de redes sociales, los cuales son: Cliente Digital, Cliente Portal Web y Cliente manejo especial
2. A continuación, está la definición de estos 3 tipos de clientes:
 - A. Categoría Digital:** Clientes que durante el año 2022 pertenecían a la categoría Digital y que nacen realizando pedido por medio digital y que por medio de una queja mencionan que no desean ser contactados por medios telefónicos.
 - B. Categoría Portal Web:** Clientes que durante el año 2022 pertenecían a la categoría y que nacen realizando pedido por medio de la Pagina Web
 - C. Categoría Manejo Especial:** Compuesta por clientes que formaban parte de la categoría de Manejo Especial en el año 2022 y aquellos que han solicitado ser contactados en una fecha y horario específico mediante una queja. Se programarán llamadas una vez cada 4 meses siempre y cuando se cumplan los siguientes criterios: que estén en un estado pago y que su última compra haya sido hace más de 4 meses. (Responsabilidad del Servicio de Atención al Cliente - SAC).
3. Dentro de la Estrategia promocional se incluyen adicionalmente estas categorías:
 - a. Categoría Recuperación
 - b. Categoría Perdidos
 - c. Categoría Transición
4. Para el envío de mensajes de texto con descuentos para el Cliente Digital, se debe tener en cuenta el cumplimiento del presupuesto, se activarán en caso de Incentivar la venta en los periodos que presenten un cumplimiento por debajo del 70%, previa autorización de la Dirección de Mercadeo. Esta Autorización debe ser manejada vía correo Electrónico de parte del Líder

Supervisor Canal Redes a la dirección de mercadeo y con copia a la Gerencia General

5. De acuerdo con la política de administración de categorías, se establecen los siguientes parámetros para manejo por el canal Redes Sociales de las siguientes.

5.1 Cliente Digital y Portal Web: Clientes los cuales han sido creados desde el Canal Digital o Pagina web, se programa envío de mensajes de texto la 3ra y 4ta semana de cada mes, los miércoles, jueves y viernes, siempre y cuando se cumplan los siguientes criterios: que estén en un estado pago, y que su periodo de pago este menor a 90 días, en caso de enviar mensajes con Kit promocional se envia a TODOS sin importar el estado DEBE o PAGO

Estructura de mensajes de texto:

Mensaje con descuento del 20%

"[primer nombre], Inicia el año con descuento, solo por hoy tienes 20% de dcto en productos FULLIMP, escribe wa.me/+576017423333 o llama al 6017423333 T&C.

Mensaje Kit de temporada

"[primer nombre], Tu casa siempre esta Full con Fullimp, pregunta por nuestro Kit de temporada, escribe wa.me/+576017423333 o llama al 6017423333 T&C.

5.2 Cliente Manejo Especial: Compuesta por clientes que formaban parte de la categoría de Manejo Especial en el año 2022 y aquellos que han solicitado ser contactados en una fecha y horario específico mediante una queja. Se programarán llamadas una vez cada 4 meses siempre y cuando se cumplan los siguientes criterios: que estén en un estado pago y que su última compra haya sido hace más de 4 meses

Estructura de mensaje WhatsApp

T ATIENDO, Te queremos de regreso, TU CASA ESTA FULL CON FULLIMP, aprovecha nuestro kit de temporada escribe wa.me/+576017423333 o llama al 6017423333 T&C.

5.3 Cliente Recuperación: Clientes con última compra en el año 2021

Se programa envío de mensajes de texto la 3ra y 4ta semana de cada mes, los miércoles, jueves y viernes, siempre y cuando se cumplan los siguientes criterios: que estén en un estado pago, que su última compra haya sido en el año 2021 (filtra mes) y que su periodo de pago este menor a 90 días.

Estructura de mensajes de texto:

Mensaje con descuento del 20%

"[primer nombre], Inicia el año con descuento, solo por hoy tienes 20% de dcto en productos FULLIMP, escribe wa.me/+576017423333 o llama al 6017423333 T&C.

5.4 Cliente Perdido: Clientes con última compra en el año 2020

Se programa envío de mensajes de texto la 3ra y 4ta semana de cada mes, los miércoles, jueves y viernes, siempre y cuando se cumplan los siguientes criterios: que estén en un estado pago, que su última compra haya sido en el año 2021 (filtra mes) y que su periodo de pago este menor a 90 días.

Estructura de mensajes de texto:

Mensaje con descuento del 20%

"[primer nombre], Inicia el año con descuento, solo por hoy tienes 20% de dcto en productos FULLIMP, escribe wa.me/+576017423333 o llama al 6017423333 T&C.

6. La modificación o traslado de los clientes pertenecientes a las categorías mencionadas anteriormente solo se permitirán en los siguientes casos:
 - a. Si un cliente solicita ser retirado de la base de datos, se mantendrá en la categoría original y se marcará como inactivo con el sub-estado "Sacar del Sistema".
 - b. Si un cliente está afectado por problemas de salud o ha fallecido, se mantendrá en su categoría original y se marcará como inactivo con el sub-estado "Salud" o "Fallecido", respectivamente.

- c. Si un cliente tiene una ficha duplicada en el sistema, se conservará la ficha que tenga más historial del cliente y la otra se marcará como inactiva con el sub-estado "*Doble Localización*".
 - d. Si un cliente desea ser contactado por un medio diferente a las llamadas, será trasladado a la categoría "*Cliente Digital*".
 - e. Si un cliente es vetado por el área de cartera, se mantendrá en su categoría original y se marcará como inactivo con el sub-estado "*Vetados*". Este procedimiento es exclusivo del área de cartera.
 - f. Si un cliente inactivo de la categoría Diamante, Oro, Plata o Bronce desea realizar compras, se activará y permanecerá en la misma categoría. Los clientes inactivos con el sub-estado "Vetado" solo serán activados con autorización de cartera.
 - g. Si un cliente inactivo de las categorías "*Sacar del sistema*", "*Cliente Inactivo*", "*Empleados*" o "*Cliente Perdido*" desea realizar una compra, se activará y trasladará a la categoría "*Transición*". Los clientes inactivos con el sub-estado "Vetado" solo serán activados y trasladados con autorización de cartera.
7. Solo el gerente del Contac Center, el subdirector del servicio al cliente, el director de cartera, el director de logística, el director de ventas y el analista de datos tienen autorización para realizar modificaciones en los clientes. Ellos serán responsables de cualquier cambio realizado en la base de datos y deben informar sobre estos cambios semanalmente al analista de datos a través de un correo electrónico, utilizando el formato proporcionado al compartir esta política.
8. Los cambios de estado y sub-estado están sujetos al estado en cartera, si hay saldo pendiente el cliente debe permanecer activo para realizar la gestión de cartera.
9. Se Adjunta Cronograma de Estrategia de envío de Mensajes de texto del año 2023.