

Ofertia!

Día Mundial de los Derechos de los Consumidores
Marzo de 2016

**Análisis de los canales
de servicio al cliente**

SUPERMERCADOS



Ver infografía interactiva [aquí](#)

Descarga la app de Ofertia para [Android](#) y [iOS](#)

		Retailer 1	Retailer 2	Retailer 3	Retailer 4
Email	¿Tiene un email/formulario de contacto visible en la web?	Solo para algunos departamentos	Sí	Sí	Sí
	Tiempo de respuesta de email	/	Sin respuesta	Menos de 24 horas	Menos de 24 horas
Teléfono	¿Tiene el teléfono de atención al cliente visible en web?	Sí	Sí	Sí	Sí
	¿Tiene teléfono de atención al cliente visible en folleto?	Sí	Sí	Sí	Sí
	¿Cuál es el horario de atención al teléfono?	9h a 21h L-V	8h a 22h L-V / S de 8h a 16h	Sin informar	9h a 22h L-V
	Precio llamada	Llamada local	902 (llamada provincial)	Gratis	902 (llamada provincial)
APP	¿Tiene APP?	Sí	Sí	No	Sí
	¿Tiene forma de contacto en APP?	No	Email de contacto	No	No
	Tiempo de respuesta	/	/	/	/
	¿Tienen chat de atención al cliente en app?	No	No	/	No
Redes Sociales	¿Contestan peticiones de atención al cliente en Facebook?	Sí	Sí	Sí	Sí
	¿Contestan peticiones de atención al cliente en Twitter?	Sí	Sí	Sí	Sí
	¿Tienen cuenta específica atención al cliente en las redes sociales?	No	No	No	No
WhatsApp	¿Tiene contacto de Whatsapp?	No	No	No	No
	¿Tiempo de respuesta por Whatsapp?	/	/	/	/

INFORMÁTICA



Ver infografía interactiva [aquí](#)

Descarga la app de Ofertia para [Android](#) y [iOS](#)

		Retailer 1	Retailer 2	Retailer 3	Retailer 4
Email	¿Tiene un email/formulario de contacto visible en la web?	Sí	No	Sí	Sí
	Tiempo de respuesta de email	48h	/	24 horas	(sin respuesta)
Teléfono	¿Tiene el teléfono de atención al cliente visible en web?	Sí	Sí	Sí	Sí
	¿Tiene teléfono de atención al cliente visible en folleto?	Sí	No	No	No
	¿Cuál es el horario de atención al teléfono?	de 9 a 20h L-V	Sin informar	de 9 a 20h L-V	9 a 22h L-V
	Precio llamada	902 (llamada provincial)	Número local	902 (llamada provincial)	902 (llamada provincial)
APP	¿Tiene APP?	Sí	No	No	No
	¿Tiene forma de contacto en APP?	Sólo para socios	/	/	/
	Tiempo de respuesta	/	/	/	/
	¿Tienen chat de atención al cliente en app?	No	/	/	/
Redes Sociales	¿Contestan peticiones de atención al cliente en Facebook?	Sí	No	Sí	Sí
	¿Contestan peticiones de atención al cliente en Twitter?	Sí	No	Sí	Sí
	¿Tienen cuenta específica atención al cliente en las redes sociales?	Sí	No	Sí	No
WhatsApp	¿Tiene contacto de Whatsapp?	No	No	No	No
	¿Tiempo de respuesta por Whatsapp?	No	No	No	No

AGENCIAS DE VIAJE



Ver infografía interactiva [aquí](#)

Descarga la app de Ofertia para [Android](#) y [iOS](#)

		Retailer 1	Retailer 2	Retailer 3	Retailer 4
Email	¿Tiene un email/formulario de contacto visible en la web?	Sí	Sí	Sí	Sí
	Tiempo de respuesta de email	Menos de 24 horas	Sin respuesta	Menos de 24 horas	Sin respuesta
Teléfono	¿Tiene el teléfono de atención al cliente visible en web?	Sí	Sí	Sí	Sí
	¿Tiene teléfono de atención al cliente visible en folleto?	Sí	No	No	No
	¿Cuál es el horario de atención al teléfono?	Sin informar	L-V 9:30 a 20h Y S DE 10h a 14h	Sin informar	L-V 9h a 20:30h S y D 10 A 19
	Precio llamada	902 (llamada provincial)	901 (reducido)	Llamada local	Llamada local
APP	¿Tiene APP?	No	Sí	No	Sí
	¿Tiene forma de contacto en APP?	/	No	/	Sí
	Tiempo de respuesta	/	/	/	Menos de 24h
	¿Tienen chat de atención al cliente en app?	/			No
Redes Sociales	¿Contestan peticiones de atención al cliente en Facebook?	No tiene Facebook	Sí	Sí	Sí
	¿Contestan peticiones de atención al cliente en Twitter?	No tiene Twitter	No	No	Sí
	¿Tienen cuenta específica atención al cliente en las redes sociales?	No	No	No	No
WhatsApp	¿Tiene contacto de Whatsapp?	No	No	No	No
	¿Tiempo de respuesta por Whatsapp?	/	/	/	/

TELEFONÍA



Ver infografía interactiva [aquí](#)

Descarga la app de Ofertia para [Android](#) y [iOS](#)

		Retailer 1	Retailer 2	Retailer 3
Email	¿Tiene un email/formulario de contacto visible en la web?	No	No	No
	Tiempo de respuesta de email	/	/	/
Teléfono	¿Tiene el teléfono de atención al cliente visible en web?	Sí	Sí	Sí
	¿Tiene teléfono de atención al cliente visible en folleto?	No	Sí	Sí
	¿Cuál es el horario de atención al teléfono?	Sin informar	9 a 23h L-V / S y D de 10:00 a 22:00 hrs	Sin informar
	Precio llamanada	Gratis	Gratis	Gratis
APP	¿Tiene APP?	Si, para clientes	Si, para clientes	Si, para clientes
	¿Tiene forma de contacto en APP?	/	/	/
	Tiempo de respuesta	/	/	/
	¿Tienen chat de atención al cliente en app?	/	/	/
Redes Sociales	¿Contestan peticiones de atención al cliente en Facebook?	Sí	Sí	Sí
	¿Contestan peticiones de atención al cliente en Twitter?	No	No	No
	¿Tienen cuenta específica atención al cliente en las redes sociales?	No	No	No
WhatsAPP	¿Tiene contacto de Whatsapp?	No	No	No
	¿Tiempo de respuesta por Whatsapp?	/	/	/

BRICOLAJE & HOGAR



Ver infografía interactiva [aquí](#)

Descarga la app de Ofertia para [Android](#) y [iOS](#)

		Retailer 1	Retailer 2	Retailer 3	Retailer 4
Email	¿Tiene un email/formulario de contacto visible en la web?	Sí	Sí	Sí	Sí
	Tiempo de respuesta de email	Menos de 24 horas	Sin respuesta	Sin respuesta	Menos de 24 horas
Teléfono	¿Tiene el teléfono de atención al cliente visible en web?	Sí	Sí	No	Sí
	¿Tiene teléfono de atención al cliente visible en folleto?	No	No	Sí	Sí
	¿Cuál es el horario de atención al teléfono?	Sin informar	de 10h a 22h L-V	Sin informar	De 8h a 15h de L-V
	Precio llamanada	902 (llamada provincial)	902 (llamada provincial)	Llamada local	Llamada local
APP	¿Tiene APP?	Sí	Sí	No	No
	¿Tiene forma de contacto en APP?	No	No	/	/
	Tiempo de respuesta	/	/	/	/
	¿Tienen chat de atención al cliente en app?	No	No	/	/
Redes Sociales	¿Contestan peticiones de atención al cliente en Facebook?	Sí	Sí	Sí	Sí
	¿Contestan peticiones de atención al cliente en Twitter?	Sí	Sí	No	No
	¿Tienen cuenta específica atención al cliente en las redes sociales?	No	No	No	No
WhatsAPP	¿Tiene contacto de Whatsapp?	No	No	No	No
	¿Tiempo de respuesta por Whatsapp?	/	/	/	/

