**BTS CGO 2013**

**TELEFÓNICA REFUERZA LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

Texte n°26

*Cincodias.com*, 27/12/2012

La dirección de Telefónica España sigue con la estrategia de constante renovación de los servicios de atención al cliente para hacer frente a la presión de la competencia en el actual escenario de guerra de precios que se vive en la industria.

Así, entre otros movimientos, Telefónica ha decidido implantar la figura del “gurú” Movistar. Los clientes, a través de una pantalla interactiva instalada en las tiendas, pueden contactar con este asesor**1** virtual, que responderá a las preguntas sobre uso y manejo de dispositivos. “El usuario sólo tiene que teclear el número al que quiere que le llamen y en unos segundos recibirá la llamada del gurú Movistar”, señalan. A su vez, el gurú podrá ver al cliente en su ordenador a través de una webcam instalada en la propia tienda.

En este sentido, las compañías del sector han destacado la necesidad de este tipo de servicios de asesoramiento**2** ante la creciente complejidad de los equipos electrónicos que se comercializan.

De igual forma, Telefónica ha puesto en marcha este mismo mes el llamado Espacio Movistar Fusión en los centros de El Corte Inglés y Castellana en Madrid. La operadora ha situado estos puntos en las plantas de productos de electrónica con el objetivo de mostrar la experiencia de uso de las pantallas de smart TV, videoconsolas, smarphones, teléfonos fijos y tablets, y ofrecer al cliente la posibilidad de ver el funcionamiento de todos los equipos interconectados en la casa a través de la fibra óptica.

Telefónica ha renovado la imagen de las tiendas, dando prioridad a los espacios para la atención al cliente con demostraciones y asesoramientopor parte del personal especializado.

Al mismo tiempo, Telefónica ha implantado el servicio de “reparación express” de terminales en las tiendas. De momento, esta prestación ya está disponible en 110 tiendas.

La compañía precisa que, en caso de que no sea posible la reparación del dispositivo, desde las tiendas se gestiona el envío del terminal a un centro avanzado, sin coste para el cliente. Mientras dura este proceso de reparación, la empresa facilita al usuario un móvil de sustitución.

**VOCABULARIO:**

1 el asesor: *le conseiller*

2 asesoramiento: *conseil*