



Misión pirata: ¿Quién se encarga de qué?



Objetivo:

Arrastrar cada **mensaje de queja (botella)** a su **departamento correspondiente (cofre)**.

Zona de reclamaciones



“Me cobraron dos veces el mismo pedido.”



“El producto llegó con la caja rota.”



“El trato telefónico tardó mucho en hacerse.”



“No consigo completar el pedido en la web.”



“No recibo respuesta a mis correos desde hace días.”



“El ticket tiene datos incorrectos para la factura.”



“Recibí un artículo distinto al que pedí.”



“Mi pedido llegó una semana más tarde de lo prometido.”



FACTURACIÓN



LOGÍSTICA/
ALMACÉN



ATENCIÓN



SOPORTE TÉCNICO /
WEB