

POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nuestro compromiso

En **DLF International Movers** entendemos que la opinión de nuestros clientes es una fuente fundamental de aprendizaje, mejora e innovación.

Por ello, promovemos una cultura de escucha activa que nos permite comprender sus necesidades, evaluar su experiencia e identificar oportunidades para mejorar continuamente nuestros servicios.

1. Orientación al cliente

Situamos la experiencia del cliente en el centro de nuestras actividades y decisiones.

Trabajamos para comprender sus expectativas y ofrecer servicios que aporten valor, confianza y tranquilidad durante todo el proceso de movilidad.

2. Escucha activa y comunicación

Facilitamos diferentes canales de comunicación para que nuestros clientes puedan compartir opiniones, sugerencias, reconocimientos, consultas o incidencias.

Valoramos cada interacción como una oportunidad para mejorar nuestra organización.

3. Medición de la satisfacción

Realizamos un seguimiento periódico de la satisfacción del cliente mediante encuestas, valoraciones, comentarios, reseñas y otros mecanismos de feedback.

Esta información nos ayuda a comprender mejor nuestra percepción de servicio y a orientar nuestras prioridades de mejora.

4. Gestión de quejas y reclamaciones

Consideramos las quejas y reclamaciones como oportunidades para aprender y mejorar.

Todas las comunicaciones recibidas son analizadas de forma objetiva y proporcional con el fin de identificar soluciones eficaces y prevenir situaciones similares en el futuro.

5. Mejora basada en la experiencia del cliente

Utilizamos la información obtenida a través del feedback para identificar tendencias, analizar causas y desarrollar acciones orientadas a reforzar la calidad y la experiencia de servicio.

6. Transparencia y confianza



Promovemos relaciones basadas en la honestidad, la comunicación clara y el respeto mutuo.

Nuestro objetivo es construir relaciones duraderas basadas en la confianza y la satisfacción de nuestros clientes.

7. Protección de la información

Tratamos la información proporcionada por nuestros clientes de forma responsable y confidencial, respetando la normativa aplicable en materia de privacidad y protección de datos.

8. Nuestro objetivo

Escuchar, comprender y responder a las necesidades de nuestros clientes para mejorar continuamente nuestros servicios y fortalecer relaciones de confianza a largo plazo.

