



**Copa Airlines**

**Política Corporativa  
Dirección de Experiencia del Cliente**

## **Manejo de Quejas y Comunicaciones de clientes**

**Servicio al Cliente**



**VICEPRESIDENCIA**  
Dirección : Experiencia del Cliente

**Código:**  
**Revisión: 1**  
**Fecha: Julio 2015**

**Política**

**Elaborado por:**  
Servicio al Cliente

**Revisado por:**  
Katherine Katsudas  
Tigba Melamed

**Aprobado por:**  
Katherine Katsudas

**ANTECEDENTES DE CAMBIO DEL DOCUMENTO**

Motivo del Cambio	Revisión	Elaborado por	Aprobado por	Apartado	Fecha
N/A	1	Servicio al Cliente	Katherine Katsudas		Julio 2015
Actualización del correo de <a href="mailto:coordinadorcustomer@copair.com">coordinadorcustomer@copair.com</a>	2	Servicio al cliente	Katherine Katsudas		14 de Julio de 2015

**Aprobado por:**



**VICEPRESIDENCIA**  
Dirección : Experiencia del Cliente

**Código:**  
**Revisión: 1**  
**Fecha: Julio 2015**

**Política**


Elaborado por:  
Servicio al Cliente

Revisado por:  
Katherine Katsudas  
Tigba Melamed

Aprobado por:  
Katherine Katsudas

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
1	Objetivo	4
2	Política	4
3	Aplicación	4
4	Consideraciones Importante	5
5	Documento en inglés	7

	<b>VICEPRESIDENCIA</b> <b>Dirección : Experiencia del Cliente</b>	<b>Código:</b> <b>Revisión: 1</b> <b>Fecha: Julio 2015</b>
<b>Política</b>		
<b>Elaborado por:</b> <b>Servicio al Cliente</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Katherine Katsudas</b> <b>Tigba Melamed</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Katherine Katsudas</b>

<b>Objetivo</b>	Reforzar el proceso correcto para atención de quejas y comunicaciones de Copa Airlines o de alguna aerolínea miembro de Star Alliance.
-----------------	--

<b>Política</b>	<b>Servicio al Cliente de Copa Airlines y Copa Airlines Colombia</b> , es responsable por retener y recuperar la lealtad de nuestros clientes ante inconvenientes, ofreciendo respuestas de calidad y a tiempo de forma clara y personalizada. Nos aseguramos que las oportunidades de mejora sean aprovechadas canalizándolas a los líderes responsables.
-----------------	--

<b>Aplicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si usted recibe una queja o reclamo de un cliente de Copa Airlines o alguna aerolínea miembro de STAR ALLIANCE, de inmediato debe:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar al cliente que con el fin de asegurar que nos provee de toda la información de contacto y detalles del caso para darle una resolución completa y oportuna puede contactarnos directamente al <a href="http://www.copaair.com/customercare">www.copaair.com/customercare</a> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Si el cliente habla portugués, la dirección es <a href="http://www.copaair.com/faleconosco">www.copaair.com/faleconosco</a></li> <li>b. Si el cliente específicamente, solicita una dirección de correo electrónico para servicio al cliente, informe el de <a href="mailto:customerservice@copaair.com">customerservice@copaair.com</a></li> </ol> </li> </ol> </li> <li>➤ Si necesita hacer alguna consulta o seguimiento de un caso ya existente, favor dirigirlo a los coordinadores de Servicio al Cliente al email <a href="mailto:CoordinadorCustomer@copaair.com">CoordinadorCustomer@copaair.com</a>. Esta dirección, <b>NO atenderá reclamos</b> ni debe ser compartido con clientes. <b>Es de USO INTERNO exclusivamente.</b></li> </ul> <p><b><u>No se debe enviar mensajes al email de <a href="mailto:customerservice@copaair.com">customerservice@copaair.com</a> ni <a href="mailto:Baggage@copaair.com">Baggage@copaair.com</a> para <b>consultas, preguntas, dudas, o seguimientos de casos existentes</b> ya que genera casos adicionales en el sistema automático de recepción de casos de Servicio al Cliente. Todo lo que usted envíe a estos correos automáticamente creará un nuevo caso como si fuera un cliente externo, abultando el tráfico de mensajes y alargando el proceso de atención al cliente.</u></b></p>
-------------------	---

**Política**

Elaborado por:  
Servicio al Cliente

Revisado por:  
Katherine Katsudas  
Tigba Melamed

Aprobado por:  
Katherine Katsudas

➤ **Situaciones especiales tales como:**

1. Demandas legales o reclamos de entes de protección al consumidor
2. Incidentes con pasajeros y situaciones de alto impacto
3. Reportes de Downgrades o descensos de clase

**Deben ser notificados a Casa Matriz de inmediato.** Debe reportarlo enviado un correo electrónico a [CoordinadorCustomer@copaair.com](mailto:CoordinadorCustomer@copaair.com) estos casos serán manejados en conjunto con los departamentos de Legal y Seguros, donde aplique.

- Si tiene consultas o preguntas en referencia o sobre políticas y procedimientos de Servicio al cliente , favor contacte a [políticas@copaair.com](mailto:políticas@copaair.com) o utilice las herramientas de consulta interna (CISC, DRS, Manuales)
- Las compensaciones se ofrecen con base en las políticas de Servicio al Cliente cuando el caso lo requiera. **No prometa ni sugiera al cliente que recibirá ningún tipo de compensación.**

**Recomendaciones para atender al cliente en el momento del primer contacto en persona o telefónicamente:**

1. Preste mucha atención (escuche activamente o lea con detenimiento):
  - Si el cliente le hace alguna pregunta: Sea honesto y positivo, controle su tono de voz. Recuerde que el problema no es personal.
2. Cree empatía (póngase en los zapatos del cliente):
  - Lamente lo descrito (sin confirmar lo que ocurrió), exprese entendimiento del problema o falla.
3. Infórmele al cliente la importancia de la información que nos compartió y agrádezcalle su tiempo.
  - Esta información nos permite mejorar continuamente y evitar que situaciones similares se repitan

**Consideraciones  
Importantes**



**VICEPRESIDENCIA**  
Dirección : Experiencia del Cliente

**Código:**  
**Revisión: 1**  
**Fecha: Julio 2015**

**Política**


Elaborado por:  
Servicio al Cliente

Revisado por:  
Katherine Katsudas  
Tigba Melamed

Aprobado por:  
Katherine Katsudas

**Lo que no debe hacer cuando un cliente le contacta:**


1. No ignore al cliente o la queja.
2. No ofrezca disculpas aceptando responsabilidad.
  - Ofrecer disculpas en el primer contacto, sin saber qué ocurrió (desde el punto de vista de la empresa), es admitir culpa y legalmente nos pone en riesgo en la mayoría de los casos.
3. No le diga al cliente que el responsable de contestarle es otro “departamento”.
4. No le diga al cliente que usted no puede hacer nada.
5. No reenvíe al cliente mensajes internos ni le dé correos electrónicos de personas individuales de Copa Airlines.

	<b>VICEPRESIDENCIA</b> <b>Dirección : Experiencia del Cliente</b>	<b>Código:</b> <b>Revisión: 1</b> <b>Fecha: Julio 2015</b>
<b>Política</b>		
<b>Elaborado por:</b> <b>Servicio al Cliente</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Katherine Katsudas</b> <b>Tigba Melamed</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Katherine Katsudas</b>

<b>Objective</b>	Reinforce the procedure for correct handling of customer complaints, suggestions, commendations and questions. Also, to provide recommendations when in contact with a Copa Airlines or Star Alliance member carriers customer with a complaint, suggestion, question and/or commendation.
------------------	--

<b>Policy</b>	<b>The Customer Care Department in Copa Airlines and Copa Airlines Colombia</b> are responsible for customer retention and loyalty recovery when they experiment an inconvenience. Offering quality and timely responses in a clear and personalized way. We ensure that all improvements opportunities are maximized channeling them through the responsible parties.
---------------	--

<b>Application</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ As soon as you receive a complaint, claim or suggestion from a Copa Airlines or a STAR ALLIANCE member carrier customer, you should immediately: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direct the customer through to the web page form <a href="http://www.copaair.com/customercare">www.copaair.com/customercare</a> in order to ensure that the customer provides us all the contact information and details of the case to give them a complete and timely resolution. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. If the customer speaks Portuguese, the address is <a href="http://www.copaair.com/faleconosco">www.copaair.com/faleconosco</a>.</li> <li>b. If the customer specifically requests an email address for customer service, you can share the mail <a href="mailto:customerservice@copaair.com">customerservice@copaair.com</a></li> </ol> </li> </ol> </li> <li>➤ If you have the need to make any question or monitoring of any existing case, please refer to Customer Service Coordinators e-mail: <a href="mailto:CoordinadorCustomer@copaair.com">CoordinadorCustomer@copaair.com</a> . This e-mail address will not attend claims and should not be shared with customers. It is for internal use only.</li> </ul> <p><b>Messages should not be sending to <a href="mailto:customerservice@copaair.com">customerservice@copaair.com</a> or <a href="mailto:Baggage@copaair.com">Baggage@copaair.com</a>, for inquiries, questions, doubts, or monitoring of existing cases, these generates additional cases in the automatic system of the receipt of cases of Customer Service . Everything you send to these emails automatically creates a new case as if you were an external customer, bulking message traffic and extending the process of customer service.</b></p>
--------------------	---

	<b>VICEPRESIDENCIA</b> <b>Dirección : Experiencia del Cliente</b>	<b>Código:</b> <b>Revisión: 1</b> <b>Fecha: Julio 2015</b>
<b>Política</b>		
<b>Elaborado por:</b> <b>Servicio al Cliente</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Katherine Katsudas</b> <b>Tigba Melamed</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Katherine Katsudas</b>

- Special situations as:
  - a. Legal claims or claims of entities of consumer protection
  - b. Incidents with passengers and situations of high impact
  - c. Reports of downgrade

Must be notified to Headquarters immediately to [CoordinadorCustomer@copaair.com](mailto:CoordinadorCustomer@copaair.com). These cases will be handled in cooperation with Legal and the Insurance department.

- If you have questions about policies and procedure that impact the customer, please contact the e-mail address [politicas@copaair.com](mailto:politicas@copaair.com) or use the tools for internal use (CISC, DRS, Manuals )
- All compensations are given out based on Customer Service policies and procedures using the compensation table as a standard. This compensation table serves as a guide and reference point for decision making process to compensate customer complaints according the customer and incident type. **To manage customer expectations, please DO NOT offer, make promises or suggest any possible solutions to the event described, nor share telephone numbers with the customers.**

**Customer first approach recommendations:**

1. **Pay attention** (listen or read carefully)
  - Show genuine interest and make the customer feel important
  - If the customer asks you a question: be honest and positive, control your tone of voice. Always remember, **is not personal**.
2. **Show empathy** (put you in their shoes)
  - Be apologetic about what the event being described to you (without confirming it occurred – taking responsibility), show understanding of the problem.
3. Inform the customer about the importance of the information he/she is sharing with you. It will help us improve and keep them from happening again. Thank them for their time.

**Important Considerations**





VICEPRESIDENCIA  
Dirección : Experiencia del Cliente

Código:  
Revisión: 1  
Fecha: Julio 2015

Política

Elaborado por:  
Servicio al Cliente

Revisado por:  
Katherine Katsudas  
Tigba Melamed

Aprobado por:  
Katherine Katsudas

**What you should not do when you are contacted by a customer:**

1. DO NOT ignore the customer or the complaint.
2. DO NOT apologize by accepting responsibility.
  - Offering apologies during first contact without knowing what events actually took place is admitting faulty action and could potentially present a legal risk to the company.
3. DO NOT tell the customer that “other department” is responsible for responding.
4. DO NOT tell the customer that there is “nothing you can do”
5. DO NOT forward internal communications to the customer.