



Carestream

Programa de experiencia del cliente

Escuchamos. Respondemos. Tenemos éxito.

"Nos esforzamos para brindar experiencias que cambian la vida a través de un servicio de primera clase y soluciones innovadoras"

Usted es nuestro valioso cliente y estamos comprometidos con su éxito.

En Carestream, nuestro objetivo es hacer que brindar experiencias excepcionales sea lo más fácil posible para nuestros clientes y socios, a través de un servicio de primera clase y las soluciones más innovadoras del mercado.

Todos nuestros empleados se comprometen personalmente a desempeñar los comportamientos descritos en este folleto. Mediante la aplicación sistemática de estos comportamientos, trabajamos para crear una cultura centrada en el cliente que posibilite su éxito.

Compartimos nuestra visión aquí de modo que sepa lo que puede esperar de nosotros. Este documento describe qué significa ser un defensor del cliente, alguien que brinda definitivamente la mejor experiencia de cliente. Cuando cualquier miembro del equipo de Carestream demuestre estos comportamientos de una manera que supere sus expectativas, háganoslo saber en carestream.com/exceed.



David C. Westgate
Director, presidente y CEO

Nuestro objetivo es asegurar el éxito de los clientes brindándoles la mejor experiencia posible.

Si tiene alguna inquietud o problema, es probable que usemos el proceso APRENDER:

Escuchamos. Aprendemos.

- Escuchar** Escuchamos atentamente lo que dice y le repetimos el problema o contratiempo a usted para verificar que lo comprendimos.
- Empatizar** Nos ponemos en sus zapatos e imaginamos cómo se siente.
- Disculparse** Asumimos nuestra responsabilidad sin poner excusas.
- Responder** Estamos comprometidos a intentar resolver su problema. Esto implica informarle qué medidas tomaremos y brindarle un plan sobre cómo se manejará el tema. Luego, hacemos un seguimiento para asegurarnos de que hemos satisfecho sus necesidades y expectativas.
- Avisar** Informamos a los equipos internos adecuados sobre su problema y las medidas que tomaremos de modo que nuestros equipos no solo respondan, sino que también podamos mejorar de cara al futuro.

Cuando usted tiene éxito, nosotros también.

Alineamos nuestros esfuerzos para posibilitar su éxito. Es nuestra responsabilidad ser ejemplo de estos comportamientos en nuestro trabajo diario y en nuestras interacciones con usted.

Be a Hero

- Helpful
(Ser de ayuda)** Lo ayudaremos en todo momento y tomaremos decisiones pensando en lo mejor para usted.
- Exceed
(Superar las expectativas)** Superaremos sus expectativas en formas que sean valiosas para usted y daremos todo de nosotros para asegurar que su experiencia sea la mejor posible.
- Respect
(Respetar)** Lo trataremos con respeto. Explicaremos los problemas con claridad, lo escucharemos y nunca seremos condescendientes con usted. Mantendremos una apariencia profesional y usaremos un lenguaje adecuado frente a usted.
- Outstanding
(Sobresalir)** Tendremos un desempeño excepcional con usted y le brindaremos la mejor experiencia de cliente. Para ello trabajaremos a nuestro máximo potencial, demostrando constantemente estar orgullosos de nuestro trabajo.



Esperamos con entusiasmo que tengamos una relación continua y que usted alcance el éxito. Siempre hay oportunidades para mejorar y estamos comprometidos con esa labor. Dado que su opinión es importante para ayudarnos a evaluar cómo lo estamos haciendo, es posible que reciba una encuesta de seguimiento en su correo electrónico acerca de cualquiera de sus experiencias con Carestream.