

ACTITUD
DE HOGAR



**BIENVENIDO
EASYLEÑO**



Detrás de cada producto y compra hay un sueño por cumplir, es por eso que definimos como nuestro propósito: **Ayudar a las personas a construir el hogar de sus sueños.**

Ahora que formas parte de nuestro hogar, te presentamos nuestro **Kit de Servicio**, que contiene todo lo que necesitas para seguir nuestro Modelo de Servicio y ser un excelente Anfitrión cumpliendo nuestro propósito y misión como Easyleños.



Modelo de Servicio



“En Easy te haremos sentir como un Invitado en nuestro hogar”

Nuestro Modelo de Servicio se basa en atender a nuestros Invitados con **Actitud de Hogar**, para que se sientan bienvenidos y cómodos en su experiencia de compra, tratándolos como Invitados, que recorren, miran, sienten y experimentan en cada una de sus visitas a Easy.



Actitud de Hogar



Nuestra promesa es hacer sentir a nuestros Invitados como en un verdadero hogar, y bajo nuestro Modelo de Servicio haremos de su visita una experiencia única.

Pero, ¿qué es Actitud de Hogar?

Es como recibimos a nuestros Invitados, **bajo una actitud positiva y proactiva**, buscando siempre soluciones a sus necesidades.

Conoce las ventajas de tener una buena actitud:



Inspiras a los demás.



Mejoras tu capacidad de resolver problemas.



Serás más proactivo.



Todo lo que das, se devuelve en abundancia.

¡Una sonrisa abre puertas, una buena actitud las mantiene abiertas!

¿Qué es ser un Anfitrión?



Ser Anfitriones de este hogar es tener un rol activo dentro de nuestro Modelo de Servicio, puesto que eres quien **recibe, escucha, guía, acompaña y asesora** a nuestros Invitados.



¿Cuál es la diferencia entre un vendedor y un Anfitrión?

Nuestra misión como Anfitriones es generar una experiencia de compra **mágica, única e inolvidable**, al mismo tiempo que el Invitado se sienta **cómodo, atendido, orientado, asesorado y acompañado** en su visita en nuestro hogar.

En cambio un vendedor solo se preocupa de atender y realizar ventas en su turno laboral.

¡Un Anfitrión siempre tiene Actitud de Hogar!

7 Compromisos

• • • •

Para seguir conociendo más sobre nuestra **Actitud de Hogar** debes saber cuáles son los **7 compromisos básicos para atender a nuestros Invitados** a la hora de acompañarlos en su visita/compra.



Los Recibo: Siempre los recibiremos en forma cercana y orientamos su compra.



Los Priorizo: Siempre atenderlos será nuestra prioridad.



Los Asesorio: Entenderemos el “**PARA QUÉ**” lo necesita para entregarle su mejor opción.



Los Respeto: Siempre respetaremos el script definido y resolveremos su problema de producto o precio en el momento de la atención.



Los Ayudo: Siempre estaremos disponible para asistirles en el área de auto compra.



Los Escucho: Los contactaremos en menos de 24 horas para atender sus reclamos o sugerencias formales para buscar/entregar una solución.



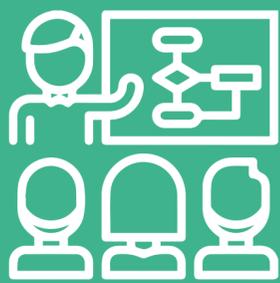
Les Respondo: Cambiaremos su producto por uno nuevo, de inmediato, si presenta fallas técnicas dentro de los primeros 6 meses desde la fecha de su compra.



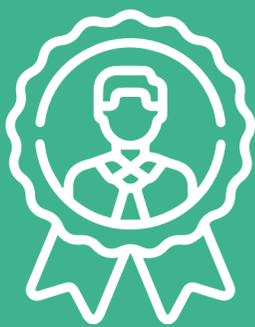
Nuestros Pilares

• • • •

Dentro de nuestro Modelo de Servicio contamos con **4 pilares** fundamentales para poder entregar un servicio de excelencia día a día, que nos permiten controlar nuestro rendimiento en los locales.



Capacitación: A través de distintos Módulos de Capacitación, podemos trabajar en mejorar la experiencia de compra de nuestros Invitados.



Reconocimiento: Este pilar se basa en reconocer y premiar tu trabajo atendiendo a nuestros Invitados, para motivar a todos a sacar al Anfitrión que llevan dentro y ser un ejemplo para los demás.



Métrica: Para poder identificar oportunidades de mejora, es que nuestro pilar Métricas nos sirve para medir el trabajo que estamos realizando y así garantizar el cumplimiento de nuestro Modelo de Servicio.



Relación e Interacción: En Easy estamos constantemente comunicando nuestro Modelo de Servicio, y para mayor entendimiento usamos las experiencias de otros Easyleños para aprender de estas y mejorar la experiencia de nuestros Invitados.



Easy, tu segundo Hogar



Esperamos que te sientas cómodo y acogido, **logres tomar todos estos nuevos desafíos con gran pasión y entusiasmo** para lograr cumplir los sueños de nuestros Invitados.

¡Te recibimos con los brazos abiertos!



RENUEVA EL AMOR
POR TU HOGAR

TIENDAS | ONLINE