



PROGRAMA DEL COMPRADOR SECRETO DE LA CIUDAD DE DALLAS

¿Desea ser voluntario pero no encuentra el tiempo para hacerlo?

¡Le tenemos una opción increíble!

- ¡Nuestros voluntarios pueden cumplir sus tareas a cualquier hora del día o de la noche!
- ¡Nosotros valoramos a nuestros voluntarios!
- ¡Nuestros voluntarios marcan la diferencia!
- Nuestros voluntarios recolectan información que mejora el Servicio al Cliente en toda la Ciudad de Dallas
- Próxima sesión de entrenamiento – enero de 2007

CIUDAD DE DALLAS
PROGRAMA DEL COMPRADOR SECRETO
SERVICIOS ESTRATÉGICOS DE ATENCIÓN
AL CLIENTE

Ayuntamiento de Dallas
1500 Marilla
Dallas, Texas 75201

¿Está interesado? Comuníquese:
Línea del Comprador Secreto
Teléfono: (214) 671-MSVP (6787)
Correo electrónico:
MysteryShopper@dallascityhall.com

Voluntarios secretos que
ayudan a garantizar un buen
servicio al cliente

¡Un agradecimiento especial a
nuestros patrocinadores
corporativos!



Nuestros patrocinadores corporativos
hacen posible el programa de premiación
y reconocimiento.

*Ser un comprador secreto le ofrece una
excelente oportunidad para ser voluntario
en un horario conveniente para usted.*



CIUDAD DE DALLAS

*¿Desea ser
voluntario y ayudar
a hacer cambios
importantes en su
comunidad?*

**¡Lo puede
lograr!**

**¡Es posible ayudar a
cualquier hora del día o
de la noche desde su
propio hogar!**



PREGUNTAS

¿Qué es el Programa del Comprador Secreto?

El Programa del Comprador Secreto les ofrece a los voluntarios la oportunidad de evaluar y opinar sobre el Servicio al Cliente y la Calidad del Servicio que reciben del sistema del 311 de la Ciudad de Dallas.

¿Cómo compartiré mis opiniones o sugerencias?

El Comprador Secreto llama al sistema del 311 y hace una solicitud de servicio (SR, por sus siglas en inglés) o solicita información de nuestros operadores. Después de que se cumpla el servicio, el Comprador Secreto evalúa la calidad del servicio proporcionado al entregar un formulario de evaluación, ya sea por el sitio Web o por correo en un formulario con franqueo prepagado.

¿Cómo puedo participar en el Programa del Comprador Secreto?

Inscríbase para una de las clases de entrenamiento que se ofrecen en varias de las instalaciones de la Ciudad de Dallas.

Para asistir a una clase, debe inscribirse en la oficina de Servicios Estratégicos de Atención al Cliente por el (214) 671-MSVP (6787).



MÁS

¿Qué es lo que estoy comprando? ¿Tendré que llamar a varios departamentos municipales?

Usted está “comprando” cualquier servicio municipal que normalmente solicitara de nuestro sistema del 311. Nuestro sistema del 311 incorpora servicios proporcionados por diversos departamentos municipales.

¿Debo inventar la solicitud por la cual estoy llamando o recibiré de la Ciudad un tema para la solicitud de servicio?

El gobierno de la Ciudad de Dallas desea lograr y mantener un servicio al cliente de calidad superior en todos los departamentos municipales, y es por esto que usted estará realizando llamadas para solicitar servicios reales. Al prestar atención a asuntos verdaderos dentro de los departamentos, lograremos medir las mejoras realizadas.

¿Cuándo se llevarán a cabo las próximas sesiones de entrenamiento?

ENTRENAMIENTO EN ENERO- BIBLIOTECA RENNER FRANKFORD

- * Martes, 23 de enero – 10:00AM
- * Jueves, 25 de enero – 6:00PM

ENTRENAMIENTO EN MARZO- CENTRO DE RECREACIÓN KIEST

- * Martes, 6 de marzo – 10:00AM
- * Jueves, 8 de marzo – 6:00PM

**INSCRÍBASE por teléfono
214-671-6787**

Fechas de entrenamiento también disponibles en:

<http://www.dallascityhall.com/>
[http://www.dallas cityhall.com/
html/mystery_shopper_program.html](http://www.dallas cityhall.com/html/mystery_shopper_program.html)

FRECUENTES



Sesiones en ENERO 2007

Biblioteca Renner Frankford
6400 Frankford Road 75252

Sesiones en MARZO 2007

Centro de Recreación Kiest
3080 S. Hampton 75224

¿Quién administra el Programa del Comprador Secreto? ¿El gobierno de la Ciudad u otra empresa?

El Programa del Comprador Secreto es administrado por el gobierno de la Ciudad de Dallas.

¿Está interesado?

Llame o envíe un correo electrónico al programa por el 214-671-MSVP (6787) o MysteryShopper@dallascityhall.com

- Evaluar el Servicio al Cliente proporcionado por los empleados de la Ciudad de Dallas.
- Entender las expectativas de nuestros clientes.
- Identificar áreas en que debemos mejorar.
- Reconocer a empleados municipales excepcionales.