



Pautas de Comunicación

OverDrive Inc Garage Division Logistica

Intercomunicación

Comuníquese de manera amistosa prestando toda la atención Sea un oyente activo, muestre interés.

Compórtese de manera respetuosa en cualquier circunstancia: "Por favor y gracias"

Ofrezca flexibilidad y se adapte a las formas de comunicación que funcionen mejor.

Pase a llamadas telefónicas o videollamadas al: debatir problemas, manejar disputas, responder a solicitudes urgentes o si la forma actual de comunicación está demostrando ser ineficaz o generando frustración.

Utilice la apariencia para mostrar que es organizado y cumple con el código de vestimenta de OverDrive Inc Garage Group.

En la oficina, tenga un espacio de escritorio limpio

Fuera de la oficina, utilice los fondos aprobados por Expeditors (videollamadas)

Responda a todas las consultas de manera reflexiva y completa.

Evite el uso de acrónimos, jerga, MAYÚSCULAS, emojis Articule claramente los elementos de acción y la titularidad con un formato conciso (p. ej., viñetas)

Haga un seguimiento de las preguntas, los elementos de acción o las inquietudes pendientes

Interactúe proactivamente con actualizaciones o solicitudes potenciales.



Tiempos de Respuesta

Proporcione todas las respuestas dentro del horario de atención: de 08:00 a 18:00 hrs.

Responda todas las llamadas .

Devuelva las llamadas perdidas en el plazo de una hora.

Si no puede devolver la llamada de inmediato, envíe una confirmación por escrito de que se recibió la llamada y cuándo se devolverá.

Responda a todos los correos dentro de las 24 horas.

Proporcione respuestas detalladas a todas las preguntas o consultas.

Si no puede resolver el mensaje dentro de las 24 horas, notifique al destinatario por teléfono o utilizando la forma de comunicación preferida del cliente que está trabajando activamente en la solicitud y que responderá lo antes posible con más detalles .



Preparación

Venga preparado y empoderado para hablar con confianza.

Programe respuestas "fuera de la oficina" con un contacto alternativo cuando no esté disponible.

Presentarse o unirse a las reuniones a tiempo.

