

CustomerInfo

Hapag-Lloyd

Marzo 29 de 2021

Estimado cliente,

Brindar un servicio a nuestros clientes eficiente y fluido, con alta capacidad de respuesta y resolución rápida a sus requerimientos, es una de nuestras prioridades. Nuestra **Estrategia 2023** nos ha puesto en un camino claro para convertirnos en **el número uno en calidad** en la industria, lo que significa darle la máxima prioridad a lo que más nos importa: **Usted**.

Desde Enero de 2020, hemos lanzado 4 Quality Promises: **Fast Booking Response, Correct Bill of Lading, Accurate Invoicing y Loaded as Booked**. A contar del **12 de Abril**, implementaremos medidas adicionales para mejorar nuestra calidad de servicio, como las detalladas a continuación.

- Hemos creado equipos especializados y dedicados a su tipo de negocio. El objetivo es aumentar la calidad de nuestras respuestas y ayudarlo de una manera más eficiente. Por separado le enviaremos un detalle del Cluster que lo atenderá a contar del **12 de Abril**.
- El nuevo correo electrónico que deberá usar para comunicarse con nuestro equipo de Customer Service será: chile@service.hlag.com. Esta será una manera fácil de comunicarse con nosotros y significa que usted tendrá que dirigir sus mensajes sólo a una dirección para todos sus requerimientos, independiente si son de exportación o importación. Esta nueva dirección estará disponible a contar de todo mensaje que nos envíe a partir del **12 de Abril**.
- La única excepción, será el envío de matrices de embarque manuales y correcciones de borradores de BL, que se seguirán dirigiendo a la dirección de correo electrónico habitual: doc.cl@csd.hlag.com. El resto de direcciones de correo electrónico serán invalidadas a partir del **11 de Abril**.
- Cuando usted nos envíe un mensaje a la nueva dirección electrónica, recibirá un mail de confirmación que incluirá el **“Número de Caso”** y un **“Enlace Rápido”** para enviarnos un mensaje de seguimiento.
- Se hará también un upgrade de nuestro **Contact Center: 226077000**, en el cual, al llamarnos, usted podrá ingresar su número de caso o número de booking (efectivo para cualquier requerimiento ya sea expo o impo) y la llamada se enrutará rápidamente al Coordinador o Equipo correspondiente para un servicio más personalizado.

Creemos que nuestra **Estrategia 2023** será un fuerte diferenciador de nuestra competencia, por lo que lo invitamos a este viaje para convertirse en el punto de referencia de la industria del transporte de contenedores, estableciendo el estándar de calidad y ofreciéndole altos niveles de confiabilidad y calidad de servicio.

Si tiene preguntas o comentarios, estaremos encantados de atenderle.

Le saluda muy atentamente,

Claudia Paez F.
Director Customer Service
Hapag-Lloyd Chile
As Agent of Hapag-Lloyd AG

Chairman of the Supervisory Board: Michael Behrendt
Executive Board: Rolf Habben Jansen (CEO), Nicolás Burr, Anthony J. Firmin, Joachim Schlotfeldt
Registered Office: Hamburg, Company Register: Amtsgericht Hamburg HRB 97937

If you don't want to receive our CustomerInfos anymore, please click [here](#) to unsubscribe.

