

Tutti i Clienti

Cornate d'Adda, 11/06/2018

## OGGETTO: NOSTRO RECAPITO TELEFONICO 039 6060465

Cogliamo l'occasione per ribadire che da più di 10 anni l'unico nostro recapito telefonico da utilizzare è il numero

# 039 60.60.465

**UN UNICO NUMERO PER PARLARE CON TUTTI:  
TECNICI, AMMINISTRAZIONE, URGENZE, WHATSAPP.  
FACILE VERO!?**

Gli eventuali vecchi recapiti di telefonia mobile in vostro possesso vanno eliminati.

Qualcuno vi risponderà a qualsiasi ora e in qualsiasi giorno anche festivo.<sup>1</sup>

Il nostro centralino devierà automaticamente la chiamata ad un operatore disponibile. Qualora fossimo impossibilitati a rispondere è possibile lasciare un messaggio.

Vi invitiamo a contattarci durante il normale orario di ufficio per tutte le comunicazioni, richieste di intervento non urgente o le richieste di informazione.

Contattateci al di fuori del normale orario di ufficio solo per le richieste di intervento urgente. La Vostra chiamata verrà correttamente "lavorata" e inoltrata al tecnico il quale provvederà ad eseguire l'intervento appena possibile.<sup>2</sup>

F.lli Caiani  
Daniele Caiani

<sup>1</sup> Salvo guasti tecnici e della rete telefonica.

<sup>2</sup> Come di consueto faremo tutto il possibile per intervenire presso di Voi quanto prima ma il tecnico reperibile, soprattutto nei giorni festivi, potrebbe essere impegnato su un altro impianto; sicuramente chiamando il n°0396060465 la chiamata verrà correttamente inoltrata al nostro personale. Vi ricordiamo durante il periodo festivo o feriale l'intervento potrebbe essere posticipato al primo giorno lavorativo utile, tutti gli interventi richiesti Vi verranno addebitati e per i giorni festivi o gli orari al 18-8 sono previste tariffe differenziate maggiori, consultate il nostro listino assistenza scaricabile dal nostro sito.

## DOMANDE E RISPOSTE

### **QUANDO CHIAMO IL 0396060465 CHI RISPONDE?**

Quando chiamate il n°0396060465 il centralino fa tutto da solo.

Il sistema gestisce la chiamata indirizzandola al tecnico, poi se il tecnico è impegnato o non può rispondere ai nostri uffici di Cornate d'Adda, se anche qui non possiamo rispondere al nostro servizio remoto sempre presidiato e organizzato per ricevere la vostra chiamata.

In quest'ultimo caso vi ricordiamo di fornire sempre il vostro nome e recapito telefonico e una descrizione sintetica del motivo per cui chiamate.

### **DOPO CHE HO LASCIATO LA MIA RICHIESTA ALLO 0396060465 COSA SUCCEDDE?**

Quando allo 0396060465 parlate con il nostro personale la chiamata viene trascritta e inoltrata al tecnico.

Alla fine del lavoro che sta svolgendo il tecnico potrà ricontattarvi per concordare le modalità di intervento o fornirvi le informazioni che avete richiesto.

Il tempo di ricontatto dipende dalle lavorazioni in corso e dalla chiamate ricevute per la singola giornata.

### **VOGLIO IL NUMERO DI CELLULARE DEL TECNICO**

NON forniamo nessun recapito cellulare.

L'unico numero da utilizzare per contattarci è 0396060465.

Come avete letto nella risposta sopra, se il tecnico è libero potrà rispondere direttamente alla vostra chiamata, anche se fisicamente non si trova in ufficio.

Se il tecnico è da un cliente NON risponde alle chiamate, principalmente per due motivi:

1° vi è mai capitato di avere a casa qualcuno che risponde in continuazione al telefono anziché dedicarsi al lavoro per cui lo avete chiamato? Se sì, siamo sicuri che non avete gradito. A noi questo comportamento non piace. Quindi quando veniamo da voi non lo facciamo, il nostro tecnico è da voi per eseguire il vostro lavoro e non un altro. Non deve essere distratto o impiegare tempo per rispondere alle telefonate. C'è qualcuno in ufficio che lo fa per lui.

2° il tecnico che dovesse rispondere al telefono mentre è impegnato a lavorare su un impianto vi darebbe un pessimo servizio non avendo sottomano la vostra documentazione e non potendo registrare correttamente la vostra chiamata, nel 99% dei casi vi dovrebbe dire che vi richiama. Quindi tanto vale che la nota di chiamata venga presa in ufficio e che lui vi richiami quando ha finito e con una risposta da darvi.

### **POSSO MANDARVI UNA MAIL?**

Sicuramente. Sul sito [www.acquaeluce.it](http://www.acquaeluce.it) c'è la sezione "contatti" che potete utilizzare.

Vi consigliamo questa modalità per le richieste non urgenti.

### **POSSO SCRIVERVI CON WHATSAPP?**

Sì. Il nostro numero whatsapp business<sup>3</sup> è sempre 0396060465.

Il sistema è ancora in fase di test e la gestione non è istantanea, quindi anche in questo caso vi consigliamo questa modalità per le richieste non urgenti.

<sup>3</sup> Da qualche mese whatsapp ha inserito la possibilità di creare un recapito aziendale utilizzando un numero di rete fissa.  
[www.acquaeluce.it](http://www.acquaeluce.it)