

## REUNIÓN INFORMATIVA QUENDA

8 de febrero de 2021

El día 8 de febrero, a petición de **CCOO**, nos hemos reunido con la empresa para solicitar información de la nueva aplicación de gestión de turnos y citas previas, QUENDA.

Nos han hecho una presentación con los datos que ya son conocidos por las personas trabajadoras de las tiendas: que es una herramienta que Telefónica ha dotado a toda la distribución para la gestión de citas previas y de turnos. La finalidad es un mayor control y gestión de los clientes y dirección del flujo de visitas a horas valles. Sustituye a las aplicaciones anteriores existentes y se extiende a todas las tiendas, excepto, por el momento, la Flag Ship.

Por parte de **CCOO** hemos manifestado las inquietudes que nos habéis transmitido:

- No es accesible a todos los clientes.
- Cuando hay un solo comercial en tienda (situación habitual en horas valles) un cliente con cita previa va a tener que esperar si ya se está atendiendo a otro cliente. O si hay clientes esperando, el de cita previa se saltará la cola.

Estas situaciones nos preocupan ya que pueden dar lugar a malentendidos e insatisfechos, añadiendo tensión en la tienda y repercusiones en el SRV.

La Empresa por su parte, nos indica que QUENDA está en desarrollo y que todas las incidencias que los y las comerciales detecten, las deben pasar a sus responsables para elevarlas y se puedan estudiar para su subsanación.

Agradecemos, como siempre, todas vuestras comunicaciones, noticias y sugerencias. Puedes contactarnos en: [td.ccoo.comisionesobreras@telefonica.com](mailto:td.ccoo.comisionesobreras@telefonica.com)

***Seguiremos informando***

**CCOO – TELYCO**

CCOO INFORMA