SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

CASOS COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

PAUTAS PARA EL ANÁLISIS DE LOS CASOS

- Leer y analizar el caso planteado situándolo dentro del contexto específico en el que tiene lugar.
- Analizar el caso desde distintas perspectivas tratando de señalar las principales variables que describen la situación planteada.
- Identificar la información adicional que se requiere para conocer el caso en profundidad e indicar los principales datos que será necesario obtener.
- Detectar los puntos fuertes y débiles de la situación.
- Generar diversas alternativas de acción para abordar cada uno de los cambios.

CASO 1. El restaurante

Fue un día cualquiera para Ismael Trejo, hasta que en la agencia decidieron pedir comida de El Restaurante debido a unas fotos que vieron. Cuando llegó el pedido les parecieron muy pocas papas y de acuerdo a su comentario, no estaban buenas.

Ismael posteó la foto y preguntó si de verdad por esa cantidad de producto cobraban 30 pesos. El negocio respondió casi enseguida pero no le dio importancia.

Pero, unas horas después editaron el comentario, elevó el tono y señaló que eso era media ración y que no le gustaba que los tacharan de miserables.

No se trataba de las papas, se trataba de servicio, pero El Restaurante no quiso entenderlo y prefirió hacer las cosas de otra manera.

Ismael entonces les mostró a los del trabajo la respuesta y contestaron «¿Ahora puedes decirlo sin llorar y mejorar tu servicio?» Nuevamente El Restaurante lo tomó personal y comenzó a atacar.

Ahí no quedó todo, unos minutos después publicaron todo esto con capturas de pantalla en su página llamándole “Una triste historia” considerándolo un ataque personal y de ahí se desató todo. Lo que molesta de marcas así es la manera altanera, prepotente y grosera de tratar a un cliente. Según Ismael, la situación de este «negocio» es lamentable.

Esto no fue lo peor. El Restaurante no dejó de responder e insultar a todos los comentarios que la gente hacía. La persona a cargo de esta cuenta de Facebook no sabe de negocios ni

de marketing ni de servicio al cliente; pero nos dejó un ejemplo de mal servicio al cliente del cual todas las empresas tienen mucho que aprender.

Lo único a favor de este negocio (si se puede llamar así) es la rapidez con la que responde a los comentarios (cuestión de minutos algo muy poco común en México) pero eso no importa si responde con insultos y además, los clientes no están satisfechos con la comida. Es un buen ejemplo de un community (no sé si llamarlo así) que criticará e insultará a todos los que no estén de acuerdo con él.

CASO 2. Pastelería

La pastelería en Scottsdale fue visitado por el chef Ramsay en un episodio de mayo de 2013.

Amy Bouzaglo y su esposo Samy Bouzaglo se hicieron notorios por las acciones.

No fue solo el mal servicio a los comensales, les gritaban a los clientes insatisfechos y robaban las propinas de los empleados.

El chef Ramsay dejó el negocio, esa fue la primera vez que el chef había salido del episodio.

Muchos clientes dejaban comentarios negativos en Yelp y Reddit; estas fueron algunas de las publicaciones de la pareja en la página de Facebook.

Responder a comentarios negativos cuando estás furioso, defensivo y enojado solo empeora la situación para la marca. Es importante responder rápido pero NO insultar y mentir como esto:

«Obviamente nuestra página ha sido hackeada, estamos trabajando con las autoridades locales, así como con la unidad de delitos informáticos del FBI para asegurar que esto no vuelva a ocurrir. No hemos publicado esas cosas horribles. Gracias Amy y Samy».

CASO 3. La aerolínea

La Aerolínea necesitaba cuatro asientos para empleados suyos; ofrecieron 1000 dólares a quienes quisieran ceder su asiento de forma voluntaria.

No hubo voluntarios, por lo que un ordenador eligió cuatro asientos al azar.

Uno de ellos era el de Dao que se negó salir del avión.

Dao alegó que al ser médico tenía que tomar el vuelo para poder atender a sus pacientes.

Agentes de seguridad armados subieron a la aeronave y cogieron a

Dao por las piernas y los brazos, arrastrándolo por el pasillo hacia la puerta del avión.

Al ser agarrado comenzó a gritar y acabó ensangrentado tras chocar la cabeza contra un respaldo.

CASO 4. EL teléfono

Brian * compró un teléfono Samsung en línea, que se envió a través de FedEx y que requiere una firma al momento de la entrega.
El problema es que Brian vive en un complejo de apartamentos y trabaja muchas horas, por lo que nunca está en casa durante los plazos de entrega entre semana. Su oficina de arrendamiento no puede firmar las entregas y él no conoce a ninguno de sus vecinos, por lo que no quiere que otra persona firme por él.

Entonces, ¿qué debe hacer él? Brian llamó a FedEx para preguntar si podían guardar su paquete en las instalaciones de FedEx al otro lado de la calle de su complejo de apartamentos. Desafortunadamente, FedEx no pudo hacer esto debido a las restricciones específicas que Samsung había aplicado al paquete

Luego, Brian llamó a Samsung para que cambiaran las restricciones del paquete. Proporcionó un pequeño fragmento del diálogo telefónico en su publicación en Reddit:
Yo: "Así que no podré firmar por mi paquete y nadie más lo hará, entonces, ¿cómo puedo obtener mi paquete?"
Samsung: "Señor, por su propia seguridad, debe firmar para recibir el paquete o será devuelto a nosotros y luego reembolsado".
Yo: "¿Se supone que debo faltar al trabajo todo el día para esperar en el vestíbulo de paquetes y firmar por mi teléfono?"
S: "Eso ciertamente es una solución".
* literalmente 10 segundos de silencio porque me sorprendió su respuesta *
Yo: ¿Puede notar la diferencia de seguridad entre que yo firme por mi paquete en la puerta de mi casa y yo firme por el paquete en la oficina de FedEx? "
S: "Le prometo señor, es por su propia seguridad para que no pierda su teléfono"
Yo: "¿CÓMO PUEDO PERDERLO SI TODAVÍA ESTÁ CON FEDEX?"
S: "Es por su propia seguridad, señor".
Yo: "Entonces, ¿pueden al menos retrasar el envío para que el tercer intento de entrega sea el sábado para estar disponible para firmar el paquete cuando no esté trabajando?"
S: "Lo siento señor, no puedo hacer eso"

Caso 5. Servicio de Internet
Al mudarse a un nuevo apartamento, Kat hizo una llamada a su proveedor de Internet, La nube, para que trasladaran sus servicios a su nuevo hogar. Hizo una cita para que saliera un técnico y la arreglara, pero cuando llegó el día de la cita, el técnico no se presentó.

Después de hacer una llamada al servicio al cliente, se hizo otra cita para unos días después, entre las 2 y las 4 pm Kat llamó ese día para asegurarse de que el técnico llegaría a tiempo, y le aseguró que lo haría.
Sin embargo, el técnico no se presentó hasta las 5:15 pm, momento en el que se cerró la oficina principal del complejo y ya no pudo acceder a la red necesaria para configurar su wifi. El técnico luego le *gritó a Kat* por perder el tiempo.

Después de otra llamada al servicio de atención al cliente, se le dijo a Kat que no podían enviar a otro técnico durante 10 días porque estaban completos.
En total, a Kat le tomó 15 días cambiar su Internet simplemente desde su dirección anterior, un proceso que originalmente se prometió que sería simple e indoloro.
Pero, lamentablemente, la pesadilla del servicio no termina ahí.
Kat hizo otra llamada al servicio al cliente para discutir su factura, ya que no quería pagar los 15 días que había estado sin internet. Después de discutir con varios miembros del servicio de La nube, finalmente acordaron prorratear su factura.
Pero cuando Kat fue a verificar su cuenta más tarde, esto no se había implementado. Hizo una última llamada al servicio de atención al cliente para indagar en la situación, pero ellos negaron haber ofrecido prorratear su factura y de hecho la acusaron de mentir.
Después de unas 10 llamadas al servicio de atención al cliente y varias horas en el teléfono, Kat finalmente canceló su servicio La nube y se cambió a uno de sus competidores. Mal movimiento, La nube. Mal movimiento.