Yeni Yohana Arango Tabares 11-01
Daniela Bustos Ramírez

# TALLER #3 EVALUACIÓN DEL SERVICIO

1) - Los empleados deben estar bien capacitados para resolver problemas de manera eficiente y rápida. Un equipo que conoce bien los productos, servicios y procesos de la empresa puede proporcionar respuestas más ágiles.

- Implementar herramientas tecnológicas como software de CRM, chatbots y sistemas de tickets puede agilizar la gestión de consultas, priorizar solicitudes y reducir el tiempo de espera.

- Ofrecer a los clientes diversos canales de comunicación, como redes sociales, chat en vivo, correos electrónicos y llamadas, facilita que puedan obtener respuestas rápidamente en el canal que prefieran.

- Empleados deben tener la autoridad para tomar decisiones rápidas sin la necesidad de escalarlas a niveles superiores, lo cual agiliza el proceso.

2) - Admitir el fallo de manera transparente y sincera. Los clientes valoran la honestidad y pueden ser más comprensivos si la empresa asume la responsabilidad.

• Una disculpa genuina muestra empatía y compromiso con la satisfacción del cliente. No debe parecer mecánica, sino adaptada a la situación específica.

• Se debe corregir el problema lo más rápido posible. Ofrecer soluciones concretas, ya sea reemplazando el producto, reembolsando el dinero o brindando un nuevo servicio.

• En muchos casos, ofrecer algún tipo de compensación adicional, como descuentos, promociones o servicios complementarios, puede mejorar la percepción del cliente

3) - Primero, es fundamental escuchar sus inquietudes y frustraciones sin interrumpir. Esto ayuda a identificar la raíz del problema y mostrar interés genuino en sus necesidades.

- El cliente debe sentir que su problema es importante para la empresa. Mostrar empatía y compromiso para resolverlo puede generar una segunda oportunidad.

Scanned with CamScanner

-Proporcionar una solución adaptada al problema específico del cliente es clave. Cada cliente es único, por lo que las soluciones deben ser personalizadas para demostrar que la empresa valora su relación.

-Después de resolver el problema, es importante hacer un seguimiento para asegurarse de que el cliente está satisfecho y para fortalecer la relación.

4) • Comprender claramente lo que falló en el servicio. Esto puede requerir retroalimentación del cliente o una evaluación interna del proceso.

• Una vez identificado el problema, la solución debe ser implementada sin demoras. Cuánto más rápido se resuelva, mejor será la percepción del cliente.

• Es útil adaptar las soluciones a las necesidades particulares del cliente, lo que demuestra compromiso con su satisfacción.

• El cliente debe sentir que el problema no solo fue resuelto de manera puntual, sino que la empresa está interesada en evitar que vuelva a ocurrir. Un seguimiento posterior puede confirmar que el cliente está satisfecho.

5) -El cliente debe ser informado sobre la situación y las acciones que se están tomando. La transparencia es clave en momentos críticos.

-El equipo de atención al cliente debe manejar la situación con profesionalismo, sin mostrar estrés o frustración. Esto transmite seguridad y confianza al cliente.

-Contar con un plan de contingencia para manejar quejas o problemas graves puede evitar la improvisación. Este protocolo debe incluir medidas específicas que ayuden a minimizar el impacto en el cliente y restaurar su confianza rápidamente.

-Involucrar al cliente en el proceso de solución, permitiéndole opinar o sugerir soluciones, puede hacer que se sienta más valorado y reduce la tensión.

-Después de solucionar la crisis, la empresa debe esforzarse por fortalecer la relación. Esto puede implicar ofrecer beneficios adicionales o simplemente mantener un contacto cercano en los días posteriores.

Scanned with CamScanner

Sara Melissa Castro Meneses — Michael Esteban Isaza Valencia

# Taller Número 3 - Evaluación del servicio

1. Reducir el tiempo de respuesta implica varios aspectos claves:

- Capacitación del personal: Los empleados deben estar bien capacitados para resolver problemas con rapidez y eficacia.
- Uso de tecnología: Implementar sistemas de gestión de clientes, para ayudar a organizar la información y ofrecer respuestas más rápidas.
- Optimización de procesos: simplificar los procedimientos internos para que los empleados no tengan que seguir pasos innecesarios.
- Claridad en la información: Proporcionar información precisa y accesible desde el primer contacto.
- Delegación adecuada: Asignar consultas a las personas correctas dentro de la organización para evitar demoras.

2. Cuando se presta un mal servicio, es crucial actuar rápidamente para minimizar el impacto:

- Ofrecer disculpas sinceras: Reconocer el error es el primer paso. El cliente necesita saber que su queja es válida y que la empresa se preocupa por su experiencia.
- Ofrecer una solución inmediata: Si es posible, corregir el problema de inmediato o proponer una solución alternativa.
- Compensación: Dependiendo del nivel del error, una compensación puede ser apropiada, como un descuento, un servicio adicional gratuito o una devolución.
- Seguimiento: Asegurarse de que el cliente esté satisfecho con la solución proporcionada y realizar un seguimiento para mantener la relación a largo plazo.

3. Cuando un cliente está en riesgo de perderse, es importante:

- Escuchar activamente: Permitir que el cliente exprese sus quejas o inquietudes completamente antes de intervenir.
- Mostrar empatía: Hacerle saber al cliente que entiendes su situación y que te importa encontrar una solución.
- Ofrecer una solución rápida y eficaz: Proporcionar una respuesta que aborde directamente su preocupación. Si el problema es complejo, ofrecer un plan de acción claro.
- Agregar valor: Brindar algo adicional que el cliente no esperaba, como un descuento o un servicio personalizado, para demostrar que la empresa valora su relación.
- Mantener el contacto: Asegurarse de que el cliente no solo reciba una solución, sino que también se sienta apreciado a largo plazo.

4. Los pasos para recuperar un servicio incluyen:

- Reconocer el error: Admitir el problema y disculparse con el cliente.
- Investigar la causa: Comprender por qué ocurrió el fallo para evitar que se repita.

Scribe

Scanned with CamScanner

- Corregir el error rápidamente: Actuar con celeridad para resolver la situación.
- Ofrecer una compensación: Proporcionar algo adicional para restaurar la confianza del cliente, como un descuento o un servicio gratuito.
- Monitorear la satisfacción: Realizar un seguimiento con el cliente para restaurar la relación y asegurarse de que esté satisfecho con la solución.

5. Durante un momento crítico, se pueden aplicar las siguientes estrategias:

- Mantener la calma y la profesionalidad: Es fundamental que los empleados no pierdan la compostura y actúen con profesionalidad.
- Escuchar activamente: Permitir que el cliente exprese sus quejas sin interrumpir y con empatía.
- Tomar el control de la situación: Proporcionar soluciones claras y realistas, mostrando que la empresa tiene la capacidad de resolver el problema.
- Ofrecer alternativas: Si no se puede cumplir con la demanda original del cliente, proponer alternativas que puedan satisfacerlo, y así llegar a un acuerdo para el problema.
- Comunicación clara y transparente: Mantener informado al cliente durante todo el proceso de resolución, asegurando que sepa lo que está sucediendo.
- Compensar adecuadamente: Proporcionar algo que agregue valor para convertir una experiencia negativa en una positiva.

Scribe

Scanned with CamScanner