El caso de Marcelo Martínez

Un joven de 20 años, estudiante de sexto semestre de Hotelería y Turismo, quien trabaja en una empresa dedicada a viajes y turismo, además de ser vendedor, atiende el cargo de servicio de quejas y reclamos. Le sucede que un día en el que la agencia se encontraba bastante saturada de clientes, tuvo que atender, casi que al mismo tiempo, a dos clientes, el primero, un cliente que ya conocía la empresa y quería hacer un par de recomendaciones y preguntar por un viaje; el segundo, un cliente nuevo, no tenía mucho conocimiento de los servicios de la agencia y se quejaba porque nadie lo atendía.

Marcelo al ver esto decide escuchar primero al cliente nuevo, pues nota que es el más ofuscado y piensa que atenderle lo tranquilizará; mientras lo atiende el cliente empieza a hacer una serie de preguntas técnicas sobre el viaje, que Marcelo desconoce cómo contestar, pues él se sabía de memoria cada uno de los planes de turismo, tal y como aparecían en las pautas publicitarias; el cliente al verse sin respuestas claras insulta a Marcelo y le resalta la ignorancia que del tema tiene.

Visiblemente molesto, Marcelo argumenta que "las políticas de la empresa" le impiden entregar ese tipo de información a los clientes y no puede hacer nada al respecto; luego le exige al cliente que abandone el lugar, amenazándolo con el personal de seguridad. El cliente acepta irse por sí mismo, no sin antes decirle a Marcelo que en toda la pauta publicitaria de la agencia, le prometían un excelente servicio y buen trato y que eso no fue lo que encontró.

Una vez el cliente se va Marcelo se calma y busca al otro cliente que no atendió, pero es demasiado tarde, él ya se ha ido sin que nadie lo atendiera.

Preguntas de retroalimentación del caso:

¿Cuáles son las posibles fallas que tuvo Marcelo al momento de atender a los clientes?

¿Qué responsabilidad tiene la empresa en los errores que cometió Marcelo?

¿Qué es lo primero que debe hacer al momento de atender a un cliente?

¿Cuál es la forma correcta de Atender al cliente?, ¿existe más de una forma?, ¿cuáles?

¿Cómo puede Marcelo optimizar el servicio para mejorar la atención?,

¿Qué beneficio trae para una empresa un buen servicio al cliente?