



Reunión de Equipo

July 21st / 10:00 AM / CONFERENCE ROOM

Participantes

- Analista financiero
- Director de Cumplimiento
- Especialista en Recursos Humanos
- Tester de QA
- Gerente de Servicio al cliente
- Especialista en TI
- Gerente de Inventario
- Gerente de Capacitación

Propósito y expectativas

El propósito de la reunión es discutir los resultados de la encuesta realizada a los clientes de Plant Pals sobre las pruebas de envío de plantas. La encuesta reveló tres cuestiones importantes relacionadas con la calidad del producto, los plazos de entrega y la atención al cliente. El objetivo de la reunión es analizar estos problemas, discutir posibles soluciones y establecer un plan de acción para mejorar la satisfacción del cliente.

Expectativas:

- Todos los miembros del equipo deben estar familiarizados con los resultados de la encuesta y los problemas identificados.
- Se espera que cada miembro del equipo aporte ideas y sugerencias para abordar los problemas.
- El equipo debe llegar a un consenso sobre las acciones a tomar para abordar los problemas y mejorar la satisfacción del cliente.
- Se espera que el equipo desarrolle un plan de acción detallado con plazos y responsables para cada acción.

Agenda

- **Tema #1:** Mejora de la tasa de entregas a tiempo al 95%

Enfoque: Actualización breve seguida de una sesión de lluvia de ideas

Miembros del equipo importantes: Equipo de operaciones y logística

Participación: Los miembros del equipo de operaciones y logística proporcionarán una actualización sobre las medidas que se han implementado para mejorar la tasa de entregas a tiempo. Después de la actualización, se realizará una sesión de lluvia de ideas para identificar otras posibles soluciones y mejoras.

- **Tema #2:** Entregas temprano por la mañana y preferencias de los clientes

Enfoque: Discusión informal y encuesta adicional

Miembros del equipo importantes: Equipo de marketing y atención al cliente

Participación: Los miembros del equipo de marketing y atención al cliente discutirán los comentarios de los clientes sobre las preferencias de entrega. Después de la discusión, se realizará una encuesta adicional para obtener más información sobre las preferencias de los clientes y cómo satisfacer mejor sus necesidades.

- **Tema #3:** Mejora de la satisfacción respecto de la atención al cliente

Enfoque: Presentación y debate

Miembros del equipo importantes: Equipo de atención al cliente y desarrolladores de software

Participación: El equipo de atención al cliente presentará los resultados de la encuesta sobre la satisfacción respecto de la atención al cliente. Después de la presentación, se realizará un debate sobre cómo mejorar la satisfacción del cliente y se discutirán posibles soluciones, incluyendo la opción de chatear con alguien en tiempo real. Los desarrolladores de software también participarán en la discusión para proporcionar información sobre la viabilidad técnica de las posibles soluciones.

Notes

- Resumen de los resultados de la encuesta y los problemas identificados
- Ideas y sugerencias para mejorar la satisfacción del cliente

- Desarrollo de un plan de acción detallado con plazos y responsables para cada acción

Elementos de acción

1. Implementar soluciones para mejorar la tasa de entregas a tiempo
2. Realizar una encuesta adicional sobre las preferencias de entrega de los clientes
3. Investigar la viabilidad técnica de la opción de chatear con alguien en tiempo real
4. Desarrollar un plan de acción detallado con plazos y responsables para cada acción