ESQUEMA DE PRODUCCION:

**Informe de Recomendación sobre la Mala Atención al Cliente en la Sede de Piura**

**1. Problemas Detectados en la Atención al Cliente**

1.1. Se ha incrementado considerablemente el número de quejas desde enero del presente año.

1.2. Las quejas se centran principalmente en la sede de Piura, comparada con otros años y sedes.

1.3. Los clientes han informado de una atención lenta, falta de cortesía, y problemas con los tiempos de espera en cajas y áreas de atención al cliente.

1.4. El número de quejas registradas en el libro de reclamaciones es notablemente superior en comparación con las otras sedes.

**2. Causas de la Mala Atención al Cliente**

2.1. **Renovación del Personal:** Desde enero, se ha notado una alta rotación de empleados en el área de atención al cliente, lo que ha causado:

2.1.1. **Falta de experiencia del personal nuevo:** Las nuevas contrataciones no cuentan con la formación adecuada en atención al cliente.

2.1.2. **Errores en el manejo de herramientas:** El personal ha cometido errores en el uso del sistema de ventas y facturación.

2.2. **Falta de Capacitación:**

2.2.1. El personal nuevo no ha sido capacitado adecuadamente, lo que ha incrementado los tiempos de espera y generado errores en la atención.

2.3. Sobrecarga de Trabajo:

2.3.1. La afluencia de clientes ha aumentado en comparación con años anteriores, pero el número de empleados no se ha ajustado, provocando sobrecarga en el equipo.

**3. Consecuencias**

3.1. **Pérdida de Clientes:** La mala atención al cliente ha generado quejas constantes, lo que podría llevar a la pérdida de clientes regulares y afectar la reputación de la sede de Piura.

3.2. **Impacto en las Ventas:** La percepción negativa puede estar incidiendo en una disminución de las ventas, ya que algunos clientes han optado por buscar otras opciones de compra.

3.3. **Descontento del Personal:** La sobrecarga de trabajo sin un proceso adecuado de soporte ha generado insatisfacción en los empleados, lo que puede aumentar la rotación de personal y empeorar la situación.

**4. Recomendaciones**

**4.1.** **Contratar Personal Adicional:** Se recomienda contratar a un locador de servicios especializado en atención al cliente para apoyar a la sede en la gestión de las quejas y la alta afluencia de clientes. Esto debe hacerse dentro de las próximas dos semanas.

**4.2. Capacitación Urgente:** En un plazo máximo de quince días, es fundamental capacitar al personal actual en temas de atención al cliente, manejo de sistemas de ventas y control de filas.

**4.3. Revisión de Procesos Internos:** Implementar un proceso de revisión de los sistemas de gestión de filas y tiempos de espera, introduciendo tecnología para agilizar la atención en caja y en el área de servicio al cliente.

**4.4. Evaluar la Distribución de Personal:** Se recomienda revisar la distribución del personal en las horas de mayor afluencia para mejorar la eficiencia en la atención.

**4.5. Incentivar la Comunicación con los Clientes:** Realizar encuestas periódicas de satisfacción para detectar problemas antes de que se conviertan en quejas formales, lo que permitirá realizar ajustes rápidos.

**5. Conclusiones**

La sede de Piura enfrenta un problema importante de mala atención al cliente debido a la renovación y falta de capacitación del personal, así como a una sobrecarga de trabajo. Implementando las recomendaciones propuestas, se espera una mejora significativa en la atención al cliente, lo que podría evitar la pérdida de clientes y mejorar la reputación del local.

VERSION FINAL :

INFORME DE RECOMENDACIÓN

A: Sra. Giovana Vizcarra Mendez

Gerente general

De: Carlos Abel Aguado Ramos

Gerente del Local de Piura

Asunto: Solución a la mala atención a los clientes

Fecha: Piura, 03 de octubre de 2024

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tengo el agrado de dirigirme a usted para presentarle mi análisis al problema :

**Problema por tratar:**

Desde enero de este año, la sede de Piura de la cadena de Supermercados La Primera ha experimentado un aumento significativo en las quejas relacionadas con la atención al cliente. A continuación, podrá ver un análisis detallado de la situación y recomendaciones que permitan mejorar este aspecto crítico para la operación del negocio.

**Problemas Detectados**

En comparación con el año anterior, se ha registrado un aumento considerable en las quejas presentadas por los clientes de la sede de Piura, las cuales se centran en:

Atención lenta en caja y áreas de servicio al cliente.

Falta de cortesía y profesionalismo por parte del personal.

Tiempos de espera excesivos tanto en las cajas como en la atención de quejas.

**Causas de la Mala Atención al Cliente**

El análisis realizado revela que las causas principales de este problema son las siguientes:

**Alta rotación de personal**

Durante los últimos meses, ha habido una renovación considerable del personal, lo que ha derivado en:

**Falta de experiencia:** El personal nuevo no tiene formación ni experiencia adecuada en atención al cliente.

**Errores frecuentes:** Se han registrado errores en la facturación y manejo de sistemas debido a la falta de familiaridad con las herramientas tecnológicas.

**Falta de capacitación:** El personal nuevo no ha recibido la capacitación necesaria en atención al cliente, lo cual ha afectado negativamente la eficiencia y el trato hacia los consumidores. Además, no se han realizado capacitaciones periódicas al personal antiguo para asegurar una mejora continua.

**Sobrecarga de trabajo:** La sede de Piura ha experimentado un aumento en la cantidad de clientes, pero el número de empleados no ha crecido acorde a esta demanda, lo que ha generado una sobrecarga de trabajo que afecta la calidad de atención.

**Consecuencias**

Las consecuencias de estos problemas incluyen:

**Pérdida de clientes**: Los clientes insatisfechos podrían optar por realizar sus compras en otros establecimientos, lo que afectaría tanto la reputación de la sede de Piura como sus ventas.

**Impacto en las ventas**: La percepción negativa por parte de los consumidores está afectando las ventas, dado que algunos clientes han decidido no volver al establecimiento debido a la mala atención recibida.

**Insatisfacción del personal**: La sobrecarga de trabajo y la falta de herramientas adecuadas están generando desmotivación y posibles conflictos internos, lo que podría aumentar aún más la rotación de empleados.

**Conclusión**

La sede de Piura enfrenta un desafío importante en relación con la atención al cliente debido a la falta de experiencia del personal, la insuficiente capacitación y la sobrecarga de trabajo. Sin embargo, implementando las recomendaciones señaladas, se espera una mejora significativa en los niveles de satisfacción del cliente, lo que permitirá consolidar la reputación de Supermercados La Primera y recuperar la confianza de los consumidores.

**Recomendaciones**

Para revertir esta situación, se presentan las siguientes recomendaciones:

**Contratación de personal adicional:** Se recomienda contratar, en las próximas dos semanas, un locador de servicios especializado en atención al cliente y manejo de sistemas de facturación para apoyar al equipo actual. Esta medida ayudará a regularizar los procesos y mejorar la eficiencia.

**Capacitación del personal:** Es crucial que, dentro de un plazo máximo de quince días, se capacite al personal en atención al cliente, manejo de sistemas de ventas y control de tiempos de espera. Esta formación permitirá al equipo adquirir las herramientas necesarias para brindar un mejor servicio.

**Implementación de sistemas tecnológicos:** Es recomendable la implementación de sistemas automáticos de gestión de filas y tiempo de espera, con el fin de agilizar la atención en caja y mejorar la experiencia de los clientes.

**Revisión de la distribución del personal:** Se sugiere evaluar la asignación de empleados durante las horas de mayor afluencia, para optimizar la atención en los momentos críticos y reducir los tiempos de espera.

**Comunicación constante con los clientes**: Realizar encuestas periódicas de satisfacción permitirá detectar problemas de manera temprana y hacer ajustes antes de que las quejas se acumulen, mejorando así la relación con los clientes.

Atentamente,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Abel Aguado

Gerente del local de Piura