Actividad Extra #2

Solución de un problema.

**Problema:**

Durante una llamada de atención al cliente, un usuario expresó su molestia al informar que había sido tratado de manera grosera y poco profesional por otro agente del equipo. Esta situación no solo afectaba la percepción del cliente sobre la empresa, sino que también podía impactar la reputación del servicio al cliente si no se gestionaba de forma adecuada.

**Solución:**

1. Permitir que el cliente explique su situación sin interrumpir, mostrando empatía y comprensión.
2. Pedir disculpas en nombre de la empresa por la mala experiencia.
3. Anotar detalles clave del incidente, como el nombre del agente involucrado, la fecha, la hora y el motivo de la llamada original.
4. Informar al cliente que el incidente será reportado al área correspondiente para su revisión y se tomarán las medidas necesarias.
5. Comunicar el problema al supervisor o al departamento de calidad, proporcionando toda la información recopilada.
6. Informar al cliente que se tomaron acciones para evitar que la situación se repita.
7. Confirmar si el cliente aun presenta el problema de su llamada inicial o si hay algo mas en lo que se le pueda asistir, antes de finalizar la llamada.