Team Meeting

July 21st / 10:00 AM / CONFERENCE ROOM

# Attendees

* 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

Purpose and Expectations

El propósito de la reunión es revisar los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente y discutir los pasos a seguir para mejorar los plazos de entrega y la atención al cliente antes del lanzamiento oficial. Al finalizar la reunión, se espera que cada área tenga asignadas responsabilidades claras y un plan de acción para implementar las mejoras discutidas.

# Agenda

## Topic #1: Revisión de los resultados de la encuesta de satisfacción

## Presentación de los puntos clave de la encuesta y su impacto en la percepción del cliente.

* **Topic #2:** Mejoras en los plazos de entrega
  + Lluvia de ideas para alcanzar el objetivo del 95% de entregas a tiempo, con foco en las entregas solicitadas antes de los horarios laborales estándar.
* **Topic #3:** Implementación de chat en tiempo real para atención al cliente
  + Debate sobre la viabilidad técnica y operativa de añadir un sistema de chat en tiempo real para mejorar la experiencia del cliente.

# Notes

(Se dejará espacio para anotar temas discutidos, decisiones tomadas y cualquier conclusión alcanzada durante la reunión) Tomar en cuenta los siguientes puntos para realizar notas:

* Enfócate en los puntos clave: No escribas todo lo que se dice, sino resúmelo. Concéntrate en las ideas principales, las decisiones tomadas y los puntos que generen debate.

Ejemplo: “El equipo acordó que la causa principal de los retrasos en las entregas es la falta de recursos en las primeras horas del día.”

* Identifica decisiones importantes: Si se llega a una conclusión o acuerdo sobre un tema, asegúrate de anotarlo.

Ejemplo: “Se decidió implementar entregas antes de las 8 a.m. para mejorar la satisfacción del cliente.”

* Captura los desacuerdos o problemas no resueltos: Si algún tema no llega a una resolución, toma nota para seguir trabajando en ello más adelante.

Ejemplo: “Queda pendiente investigar más sobre los costos de integrar un sistema de chat en tiempo real.”

* Especifica los responsables de las tareas: Si alguien asume una responsabilidad o un compromiso, asegúrate de registrar quién es la persona encargada y los plazos.

Ejemplo: “El gerente de servicio al cliente revisará los costos de implementar chat en vivo. Fecha límite: 25 de octubre.”

* Usa viñetas o listas: Facilita la lectura de las notas y permite que otros puedan revisarlas fácilmente.

Ejemplo:

Entregas a tiempo mejoradas al 90%, pero el objetivo es 95%.

Atención al cliente: satisfacción aumentada, se explorará el chat en tiempo real.

# Action Items

(Se dejará espacio para registrar las tareas asignadas y los responsables de cada una) Tomar en cuenta los siguientes puntos:

1. Sé específico: Las tareas deben ser claras y concisas, con una acción definida y los resultados esperados. Evita palabras ambiguas.

Ejemplo: “Realizar un análisis de las entregas tardías de las últimas 4 semanas.”

1. Asigna responsables: Cada tarea debe tener una persona encargada, evitando la confusión sobre quién se hará cargo.

Ejemplo: “El especialista en TI se encargará de investigar las plataformas de chat en vivo.”

1. Define plazos claros: Indica cuándo se debe completar la tarea. Esto ayudará a mantener el proyecto en marcha.

Ejemplo: “Informe sobre las opciones de chat en vivo, responsable: Especialista en TI. Fecha límite: 20 de octubre.”

1. Incluye métricas si es posible: Si la tarea implica mejorar un área (como entregas o atención al cliente), incluye un objetivo medible.

Ejemplo: “Aumentar la tasa de entregas puntuales al 95% para fin de mes.”

1. Revisa en la siguiente reunión: Al final de la reunión, asegura que todos estén alineados con las tareas asignadas, y en la próxima reunión revisa el estado de las mismas.

Formato de ejemplo de Action Items:

Action Item: Investigar la integración de un sistema de chat en vivo.

Responsable: Especialista en TI.

Plazo: 20 de octubre.

Action Item: Revisar rutas de entrega para mejorar los tiempos.

Responsable: Gerente de Inventario.

Plazo: 18 de octubre.