

Estudiante: *Aguilera Mayerling*

¿ Cómo podrías ayudar a Valtierra a que solucione este problema y optimice la comunicación en esta nueva fusión de empresas?

1.- Mitigar la comunicación de boca en boca

Solución:

- Uso de reseñas y el incentivo de la realización de esta, enviando correos o enlaces donde deben escribir estas.
- Estrategia de Publicidad y Marketing.
- Fidelización a través de descuentos por recomendación.
- Creación de comunidad.
- Ferias educativas y presentación informativa de cursos que incluyan gestión personalizada.

2.- Uso de Email descentralizados

Solución:

- Identificación de grupos de clientes por gustos y edades.
- Uso de plataformas como CRM para el seguimiento y envíos de email personalizados.
- Uso de asistentes virtuales personalizados.

3.- Problemas de comunicación interna y con el cliente

Solución:

- Actividades de integración.
- Gamificación (Implementar dinámicas que motiven la participación de herramientas digitales).
- Encuestas anónimas de clientes y trabajadores.
- Compaginar trabajo presencial y virtual.
- Feedback constante para que los empleados sepan su desempeño.

4.- Problemas con el cliente con las herramientas digitales (adaptación)

Solución:

- Implementación de equipo de soporte para dudas y/o consultas de los clientes.
- Tutoriales acerca de las herramientas digitales que tiene la empresa.