

Actividad Extra- Unidad I

Descripción del problema:

Mi problema fue llegar a las métricas de mi trabajo; consistían en encuestas enviadas a clientes que tenían que ser llenadas con 5 estrellas y habían pasado ya 3 meses y no lograba llegar al mínimo de encuestas positivas. Entonces empecé a ser más empático, escuchar más a los clientes. Además , aprendí a tener un buen posicionamiento y a una buena entrega de información , porque no es lo que uno dice, es cómo se dice. Entonces escogiendo la manera correcta de expresarme, obtuve buenas encuestas incluso cuando la respuesta o solución final no era la que el cliente se esperaba.

Solución en forma de algoritmo:

Objetivo:

Mejorar la satisfacción del cliente y aumentar las encuestas positivas (5 estrellas).

Pasos del algoritmo:

1. Identificar el problema:

- Analizar las encuestas anteriores para detectar patrones de insatisfacción.
- Reconocer que la comunicación y la empatía eran áreas de mejora.

2. Desarrollar empatía:

- Escuchar activamente al cliente sin interrumpir.
- Mostrar comprensión hacia sus preocupaciones y necesidades.

3. Mejorar la comunicación:

- Usar un tono amable y profesional al hablar.
- Explicar las soluciones de manera clara y sencilla, evitando tecnicismos innecesarios.

4. Gestionar expectativas:

- Ser transparente sobre lo que se puede y no se puede hacer.
- Ofrecer alternativas cuando la solución no sea la esperada por el cliente.

5. Seguimiento post-interacción:

- Contactar al cliente después de resolver su problema para asegurar su satisfacción.
- Pedir retroalimentación de manera amable y no intrusiva.

6. Aprender y ajustar:

- Revisar las nuevas encuestas para identificar mejoras adicionales.
- Ajustar la estrategia según los comentarios recibidos.

Resultado esperado:

Al seguir estos pasos, se logra una mejor conexión con los clientes, lo que aumenta la probabilidad de obtener encuestas positivas (5 estrellas), incluso cuando la solución final no es exactamente lo que el cliente esperaba.