

Recomendaciones para: Pancho Mayoral Goñi S.A.T. Transporte (Servicio)

- ****Mejorar la comunicación****: Establecer un sistema de atención al cliente más eficiente, que incluya tiempos de respuesta claros para correos electrónicos y llamadas. Considerar la implementación de un chatbot en el sitio web para resolver dudas frecuentes y ofrecer información instantánea.
- ****Capacitación del personal****: Ofrecer entrenamientos regulares en atención al cliente y manejo de conflictos para todo el equipo, enfocados en mejorar la empatía y las habilidades de comunicación. Esto ayudará a que el personal, incluyendo a empleados como Javier, pueda manejar mejor las quejas y resolver problemas de manera efectiva.
- ****Proceso de resolución de problemas****: Crear un protocolo claro para la gestión de quejas y reclamaciones que asegure que los clientes reciban respuestas adecuadas y soluciones a sus inconvenientes, además de compensaciones cuando sea necesario. Esto podría incluir un seguimiento proactivo de las situaciones resueltas.
- ****Mantenimiento de instalaciones****: Realizar un inventario y revisión regular de las instalaciones para asegurar que estén en óptimas condiciones. Esto incluye tanto el ambiente físico donde se ofrece el servicio como los recursos utilizados para los envíos.
- ****Recopilación de feedback****: Implementar encuestas de satisfacción tras cada experiencia del cliente para identificar áreas de mejora y asegurar que se escuchen y atiendan las opiniones de los usuarios, facilitando así un ambiente de mejora continua.