

Recomendaciones para: Consultoría del Norte S.A. Transporte (Servicio)

- ****Mejora en la atención al cliente:**** Capacitar a todo el personal en habilidades de atención al cliente, incluyendo la gestión de quejas y la comunicación efectiva. Esto ayudará a garantizar una respuesta amable y comprensiva que haga sentir valorados a los clientes.
- ****Gestión proactiva de envíos:**** Implementar un sistema de seguimiento más efectivo que permita a los clientes recibir actualizaciones regulares sobre el estado de sus envíos. Esto podría incluir notificaciones automáticas por correo electrónico o SMS en cada etapa del proceso.
- ****Revisión de procesos logísticos:**** Llevar a cabo una revisión exhaustiva de los procedimientos de manejo y entrega de paquetes para minimizar daños. Establecer protocolos claros que garanticen que los paquetes sean transportados y manipulados con el máximo cuidado.
- ****Mejora de tiempos de respuesta:**** Establecer un compromiso interno de tiempos de respuesta más estrictos para las consultas y quejas de los clientes. Esto incluye la reducción de la espera en llamadas y el tiempo de respuesta a correos electrónicos.
- ****Recopilación y análisis de feedback:**** Crear un sistema para recopilar opiniones de los clientes después de cada servicio. Analizar esta información para identificar áreas de mejora y adaptarse a las necesidades y expectativas de los clientes de manera continua.