

Recomendaciones para: Comercial ZRYW S.L.L. Transporte (Servicio)

- ****Mejorar la formación del personal en atención al cliente****: Implementar un programa de capacitación regular para todos los empleados, centrado en habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos. Es fundamental que el personal entienda la importancia de ofrecer un trato amable y profesional a los clientes.
- ****Establecer un sistema de seguimiento de consultas****: Crear un protocolo claro para la gestión de consultas y quejas de los clientes, asegurando que todos los correos electrónicos y llamadas reciban respuesta en un tiempo razonable. Considerar la implementación de un sistema de tickets donde los clientes puedan hacer seguimiento del estado de sus consultas.
- ****Optimizar la comunicación interna****: Fomentar una mejor comunicación entre los equipos dentro de la empresa para asegurar que todos los empleados estén informados y puedan ofrecer información coherente y precisa a los clientes, evitando la confusión y las respuestas contradictorias.
- ****Revisar y mejorar los procesos de entrega y documentación****: Identificar y corregir las causas de los retrasos en la entrega de documentación y envíos. Establecer plazos claros y realistas, y comunicar proactivamente a los clientes cualquier posible retraso o inconveniente.
- ****Recoger y analizar feedback de los clientes****: Implementar encuestas de satisfacción después de cada servicio para obtener retroalimentación directa de los clientes sobre su experiencia. Utilizar esta información para realizar mejoras continuas y ajustar los procesos según las necesidades y expectativas de los clientes.