

SISTEMA DE ATENCION AL CLIENTE - PANNTONY

Estrella Palacios, Katherine Lizbeth (2015050948), Robles Flores, Anthony
Richard (2016056192), Sandoval Blas, Jesus Enrique (2016054467),
Atahuachi Rivera, Gabriela (2015053235)

Tacna, Perú

Abstract

In Peru, there are different organizations based on a set of services that they offer to customers. Basically “Customer Service” is defined as a service that the same company provides to the client in order to interrelate this actor with the organization with the only so that the client can evaluate the services that the organization offers as the product that includes quality, flavor, freshness, presentation and variety within the factors; In this way the organization will be able to know if it reached its real purpose, which is to satisfy the needs of the client. This project will develop an application for the company La Favorita Alimentos S.A.C. located in the city of Tacna and distributor of the Panttony brand, whose objective will be to provide the company with a feedback tool and customer service qualification.

1. Resumen

En el Perú, existen diferentes organizaciones basadas en un conjunto de servicios que ofrecen a los clientes. Básicamente “Atención al cliente” se define como un servicio que la misma empresa otorga al cliente con la finalidad de interrelacionar este actor con la organización con el único fin de que el cliente pueda evaluar los servicios que la organización ofrece como el producto que dentro de los factores se encuentran la calidad, el sabor, la frescura, la presentación y su variedad; de esta manera la organización podrá saber si llegó a su finalidad real que es satisfacer las necesidades del cliente. En el presente proyecto se desarrollará un aplicativo para la empresa La Favorita Alimentos S.A.C. ubicada en la ciudad de Tacna y distribuidora de la

marca Panttony, cuyo objetivo será brindar a la empresa una herramienta de retroalimentación y calificación de la atención al cliente.

2. Introducción

En Perú la competencia es cada vez mayor y los productos ofertados en el mercado son cada vez más variados, los consumidores se vuelven cada vez más exigentes. Ellos ya no solo buscan calidad y buenos precios, sino también un buen servicio al cliente. El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo. Cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho y esa satisfacción hace regrese y vuelva a comprarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores. Pero por otro lado, si un cliente, haya encontrado o no el producto que buscaba, recibe una mala atención, no solo dejará de visitarnos, sino que muy probablemente también hablará mal de nosotros y contará la experiencia negativa que tuvo a un promedio de entre 9 a 20 personas dependiendo de su grado de indignación. Si a ello le sumamos el hecho de que la competencia cada vez es mayor y los productos ofertados en el mercado se equiparan cada vez más en calidad y en precio, es posible afirmar que hoy en día es fundamental brindar un buen servicio al cliente si queremos mantenernos competitivos en el mercado. Debemos evitar que el cliente sea mal atendido, y así que deje de visitarnos o pueda llegar a hablar mal de nosotros, y más bien procurar que reciba un buen servicio al cliente, y así lograr su fidelización, tener buenas posibilidades de que nos recomiende con otros consumidores, y poder diferenciarnos o destacar ante los demás competidores. El buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por la secretaria. Para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio al cliente, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general. //

En la empresa La Favorita Alimentos S.A.C. ubicada en la ciudad de Tacna y distribuidora de la marca Panttony, existe una problemática el cual es que carece de una herramienta que permita al cliente poder evaluar sus

diferentes servicios donde podemos englobar PRODUCTO (calidad , Sabor, Frescura, presentación, variedad) , SERVICIO (Rapidez, cordialidad, presentación del personal) y LOCAL (Ambiente y decoración , limpieza) , por lo tanto la empresa busca mejorar cada vez mas sus servicios por eso es de vital importancia esta herramienta y ofrecerlas a sus clientes como fin de ser calificadas y ser subsanadas en sus proceso de cada fase .

3. Título

SISTEMA DE ATENCION AL CLIENTE - PANNTONY

4. Autores

Estrella Palacios, katherine Lizbeth, Robles Flores, Anthony Richard, Sandoval Blas, Jesus Enrique , Atahuachi Rivera, Gabriela

5. Planteamiento del problema

5.1. Problema

AQUI VA EL TEXTO

5.2. Justificación

AQUI VA EL TEXTO

5.3. Alcance

AQUI VA EL TEXTO

6. Objetivos

6.1. General

AQUI VA EL TEXTO

6.2. Específico

AQUI VA EL TEXTO

7. Referentes Teóricos

AQUI VA EL TEXTO

8. Desarrolla de la propuesta

8.1. Tecnología de información

AQUI VA EL TEXTO

8.2. Metodología, técnicas usadas

AQUI VA EL TEXTO

9. Presupuesto (Beneficio / Costo, VAN)

AQUI VA EL TEXTO

10. Conclusiones y Recomendaciones (comentar dificultades y retos en el desarrollo del trabajo)

AQUI VA EL TEXTO