

Una mala atención al cliente aparece cuando las empresas no cumplen con las expectativas del cliente en términos de calidad de servicio, tiempo de respuesta o experiencia general del cliente.

## **Trabajo Práctico**

**Desarrollo en clases.**

**Elegir 1 de los ejemplos mencionados a continuación y buscar la siguiente información:**

- **Busque información respecto al tema seleccionado.**
- **Mencionar Un ejemplo.**
- **Mencionar bajo su criterio una solución.**

Ejemplos de una ineficiencia en atención al cliente

1. Dejar las llamadas en espera
2. Usar un lenguaje negativo
3. Transferir las llamadas por falta de entrenamiento.
4. Ponerse a la defensiva
5. Dirigir a los clientes al sitio web
6. Darle prioridad al protocolo y no a la persona
7. No contar con canales de soporte en tiempo real
8. Generar expectativas irreales
9. No dar seguimiento a un caso