TRABAJO PRACTICO 3

Sobre la atención al cliente

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.

Busque información respecto al tema seleccionado

9- No dar seguimiento a un caso

Mencionar bajo su criterio una solución.

**ANALISIS**

**Falta de Resolución:**

Si un cliente plantea un problema o pregunta

y la empresa no sigue el caso

es probable que el problema no se resuelva adecuadamente.

Esto puede llevar a

una sensación de falta de atención y cuidado por parte del cliente.

**Percepción de Desinterés:**

La falta de seguimiento puede hacer que los clientes sientan

que la empresa no valora su propio negocio

o que no se ocupa lo suficiente por resolver sus inquietudes.

Esto puede afectar negativamente la percepción general de la Empresa.

**Aumento de la Frustración:**

La falta de seguimiento puede provocar que los clientes se sientan ignorados,

lo que aumenta su nivel de frustración.

Esto puede resultar en

1. críticas negativas,
2. comentarios desfavorables con gente conocida y en redes sociales
3. una disminución en la lealtad del cliente.

**SOLUCION PLANTEADA**

Para abordar la falta de seguimiento a un caso

y optimizar la atención al cliente,

las empresas pueden considerar implementar algunas soluciones:

**Sistemas de Gestión de Casos Efectivos:**

Utilizar sistemas de gestión de casos que permitan**:**

realizar un seguimiento eficiente de las consultas y problemas de los clientes.

Estos sistemas pueden ayudar a

asignar responsabilidades

establecer plazos

y garantizar que cada caso se aborde de manera oportuna.

**Comunicación Transparente y asertiva:**

Informar a los clientes sobre el progreso de sus casos

proporcionar actualizaciones periódicas.

La transparencia en la comunicación ayuda a

1-Construir la confianza del cliente

2-Demostrar que la empresa está trabajando activamente para resolver sus problemas.

**Capacitación del Personal:**

Asegurarse de **:**

que el personal esté capacitado para manejar eficientemente los casos de los clientes

y brindar un seguimiento adecuado.

Esto incluye **:**

habilidades blandas

Comunicación asertiva

resolución de problemas

empatía

**Encuestas de Satisfacción del Cliente:**

Implementar encuestas de satisfacción del cliente

para obtener retroalimentación directa sobre

la calidad del servicio

y el manejo de casos.

(Esto proporciona a la empresa información valiosa para realizar mejoras continuas.)

**Análisis de Datos:**

Utilizar análisis de datos para identificar patrones

en los casos de los clientes y anticiparse a problemas recurrentes.

Esto permite a la empresa**:**

tomar medidas preventivas

y mejorar la experiencia del cliente.

Al abordar la falta de seguimiento a los casos de los clientes, las empresas pueden

1-mejorar significativamente la calidad de su atención al cliente

2- fortalecer las relaciones con sus clientes.