TRABAJO PRACTICO 3

Sobre la atención al cliente

**Excelente trabajo,respuestas claras y concretas.**

**La solución enfocada directamente con el cliente.**

**Nota: 7**

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 ✓Excelente

y mejorar la experiencia del cliente.✓ Excelente

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.✓