

Ferdin Arodi

Bautista

Alfaro

I. P. B. A. M.

Mercedo tecnia 3

Mayte Escobar

Sexto parito en administración de empresas.

Presentación:

En este trabajo del tercer bloque vamos a enlistar las causas de los conflictos con los clientes para una empresa.

Causas de los conflictos con los clientes:

1. Hacer que el tiempo de espera para los clientes sea demasiado extenso, ya que algunos clientes no son muy pacientes y al esperar mucho tiempo se molestan.
2. Aparte de esperar mucho tiempo tanto para un cliente paciente como para uno no paciente, al momento de entregar el producto, no es lo que el cliente esperaba o tiene fallas, esto generará enojo.
3. Al momento de pedir algún producto o servicio por teléfono le dicen un precio al cliente pero al entregar el producto se habla de otro precio más alto sin ningún motivo, el cliente se va a enojar.
4. La constante rotación de personal puede ser una causa, debido a que por ejemplo el cliente Juan, llega a la empresa de Pollo Campero y el mesero Álvaro ya sabe como pide Juan su café, pero días después otro mesero le sirve el café a Juan de diferente forma ya que Álvaro está en otro negocio, entonces Juan se enojara.

5. Perder a un nuevo cliente por uno frecuente hace que el nuevo se enoje, ya que prefieren atender de primero al frecuente y hacer esperar un poco al nuevo, el cliente nuevo mejor se irá.
6. Tener poco personal y bastantes clientes, ya que al llenarse la empresa y que se demoren mucho porque no hay mucho personal, algunos clientes se van a enojar y otros se irán.
7. Cometer el mismo error varias veces hace que también genere molestias al cliente.
8. Tener varias sucursales y que ~~en~~ ninguna de ellas tengan un producto que busca el cliente, va a 1 y le dicen que en otra lo tienen y va a esa otra y tampoco lo tienen.
9. La irresponsabilidad del empleado para con un cliente. Supongamos que Pedro le pide a Alejandro un cierto producto y Alejandro le dice que para tal día lo tiene, pero falla en eso entonces Pedro se enojará.
10. También la falta de higiene en las instalaciones hará que unos clientes se molesten.

Comentario:

son varias las causas en las que pueda surgir conflictos entre el cliente y el empleado que lo va a atender, es necesario que se eviten dichos conflictos.