Entrevista al personal del área de servicio al cliente de la empresa Mario Publicidad

Entrevista al personal del área de servicio al cliente de la empresa Mario Publicidad, Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Cordial saludo,

Responsable del servicio al cliente, Estefani Gómez.

Mi nombre es Tatiana Tovar Espitia, soy estudiante del programa de administración de empresas de la universidad del Valle sede Norte del Cauca y actualmente me encuentro desarrollado un trabajo investigativo titulado “Plan de mejoramiento para el servicio al cliente en la empresa Mario Publicidad en el municipio de Santander de Quilichao, Cauca para el año 2026”. Con antelación, agradezco su disposición para el desarrollo de esta entrevista.

El propósito de la presente entrevista es conocer su percepción como responsable del servicio al cliente en la empresa Mario Publicidad frente a la gestión actual del área, así como identificar las principales fortalezas, dificultades y oportunidades de mejora en los procesos de servicio al cliente de la organización. Los aportes obtenidos a partir de esta conversación resultarán fundamentales para comprender la situación real del servicio al cliente y servirán como insumo clave para la formulación de propuestas orientadas al mejoramiento del servicio, en coherencia con las necesidades de la empresa y el objetivo del presente trabajo de grado.

Política de tratamiento de datos personales

De acuerdo con lo establecido por la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, sobre la protección de datos personales, se informa que los datos descritos mediante esta entrevista serán tratados de manera confidencial y exclusivamente con fines académicos y de investigación, en el marco del trabajo de grado titulado: “Plan de mejoramiento para el servicio al cliente en la empresa Mario Publicidad en el municipio de Santander de Quilichao, Cauca para el año 2026”.

El tratamiento de la información se realizará bajo los principios de la buena fe, legalidad, libertad, transparencia y confidencialidad, garantizando que los datos no serán compartidos con terceros ni utilizados para fines comerciales a ajenos al propósito de esta investigación.

Al acceder a esta entrevista, usted autoriza de manera voluntaria, expresa e informada el uso de la información suministrada únicamente para el análisis académico dentro del estudio mencionado. En cualquier momento, podrá solicitar la eliminación o corrección de sus datos personales.

¿Cuáles son sus funciones relacionadas directamente con el servicio al cliente?

Mis funciones están principalmente relacionadas con la atención a los clientes en todas redes sociales y la atención que se brinda en la sede, donde recibió todas las solicitudes de cotización, preguntas sobre los productos o servicios y los mensajes de seguimiento, también me encargo de pasar toda esta información a los diseñadores, hacer seguimiento de algunos pedidos y responder a algunas inquietudes o reclamos que lleguen a tener los clientes.

¿Como describirías el proceso que sigue un cliente cuando realiza una solicitud por un producto o servicio o una cotización?

Por lo general, los clientes se comunican a través de las redes sociales o se atienden de manera presencial en la sede solicitando información o una cotización, se recogen los datos necesarios, como el tipo de servicio o producto, cantidades y luego esta información se envía al diseñador, una vez se obtiene la cotización se le responde al cliente, después si el cliente acepta, se inicia el proceso de diseño, producción o instalación.

¿Cuáles son las mayores dificultades que se presentan durante el proceso de servicio al cliente?

La mayor dificultad se puede presentar cuando hay un volumen de solicitudes que llegan al mismo tiempo, a través de redes sociales o en la atención presencial, ya que en algunos momentos no se alcanza a responder a todos los clientes con la

rapidez que ellos esperan, también se presentan algunas dificultades en el seguimiento de solicitudes ya que no siempre se cuenta con una herramienta que permita llevar un control claro en estos casos.

¿Cómo considera la carga laboral y el tiempo de respuesta que se está logrando actualmente con el servicio al cliente en la empresa?

La carga laboral muchas veces es alta, sobre todo en días donde coinciden varias solicitudes, cotizaciones y algunos seguimientos al mismo tiempo, en estos momentos los tiempos de respuesta muchas veces se extienden más de lo ideal, lo que llega a generar inconformidad en los clientes.

¿Cuenta con manual institucional para orientar el servicio al cliente?

No, actualmente la empresa no cuenta con un manual institucional de servicio al cliente, la atención se basa más en la experiencia, el conocimiento de los procesos de la empresa y la forma en que se maneja cada situación con cada uno de los clientes.

¿Cómo se desarrolla la comunicación con las demás áreas en la empresa?

La comunicación con las demás áreas se da de manera muy formal, directa y siempre constante, de forma verbal o muchas veces por mensajes, sin embargo, algunas veces se han presentado algunas confusiones con la información que se trasmite.

¿Qué tipo de quejas o inconformidades son las más frecuentes por parte de los clientes?

Las quejas más frecuentes que los clientes presentan están relacionadas con los tiempos de respuesta, las demoras al momento de los envíos de las cotizaciones, también se han presentado algunas molestias cuando no hay un seguimiento claro u oportuno de los pedidos.

¿Cómo cree que los clientes perciben el servicio al cliente ofrecido actualmente?

Considero que los clientes pueden percibir un trato amable y cercano, pero también han notado las demoras en los tiempos de respuesta y la falta de seguimiento en algunos casos, pero siempre han valorado los servicios y trabajos que se realizan en la empresa.

¿Qué acciones o cambios considera fundamentales para mejorar el servicio al cliente en la empresa?

Seria esencial fortalecer más el área de servicio al cliente, más su equipo, poder establecer procesos claros para la gestión de las solicitudes y poder definir los tiempos de respuesta, también sería de gran ayuda contar con herramientas que permitan organizar mejor la información y realizar seguimiento a cada uno de los clientes.

¿Qué tipo de capacitación considera que sería útil para fortalecer el desempeño del área?

Considero que sería útil recibir capacitación en el servicio al cliente en específico, como poder dar un manejo a las quejas y reclamos y el uso de herramientas de seguimiento para la gestión de los clientes, siento esto permitirá mejorar el servicio al cliente y los tiempos de respuesta que se tienen actualmente en la empresa.