

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION AL CLIENTE. CASO CASA COMERCIAL

Beanni Annabell Mackliff Litardo

<https://orcid.org/0000-0002-7720-7582>

Descripción

La atención al cliente es una estrategia le da entidad a la organización, es decir, la diferencia del resto, y además puede aumentar la ventas considerablemente. De acuerdo a la atención que reciben los clientes estos pueden comprar, recomendar y volver. Es por ello la importancia de construir un Manual de procedimiento es imperativo para la compañía, este debe responder a los objetivos, principios y valores que la empresa representa. Así como también a las necesidades del cliente.

Objetivos

Diseñar el prototipo de un manual de procedimientos para atención al cliente en la compañía IELECTROTE S.A.

Metodología

Esta investigación se realizo bajo el paradigma cuantitativo, es una investigación de campo, de tipo descriptivo y de corte transversal

Resultados

Los resultados de investigación se muestran a través de encuestas y entrevistas aplicadas, que permitieron comprobar en el estado que se encuentra la empresa y la ausencia de información. Estos resultados fueron analizados y procesados, los cuales sirvieron de información para determinar las estrategias efectivas para contrarrestar la problemática anteriormente expuesta

Conclusión

En el desarrollo de la propuesta se establece las medidas necesarias de atención al cliente, la aplicación de la propuesta sirve para incrementar el índice servicios y productos que reciben los usuarios y tener una mejor perspectiva de atención al cliente en la compañía.