



PLAN DE TRABAJO: MEJORA DE SERVICIO DEL CLIENTE

Recientemente el porcentaje de quejas del departamento de servicio al cliente han aumentado por lo que es necesario establecer un plan para corregir esta falla.

Acciones por realizar

- Analizar las quejas
- Propuestas para la solución
- Selección de propuestas
- Preparación del personal

Tiempo de ejecución

-
-
-
-
-
-
-
-

Acciones por realizar

ENE
FEB
MAR
ABR
MAY
JUN
JUL

Estrategias por implementar

1. Evaluación del servicio por parte de los clientes al iniciar y finalizar el proyecto.

Participantes del proyecto

Para el proyecto participará principalmente el departamento de servicio al cliente, sin embargo, el personal de recursos humanos apoyará en la capacitación y motivación de personal para asegurar que el proyecto se desarrolle con éxito.



Responsables de las acciones

<i>Acciones por realizar</i>	<i>Responsable</i>	<i>Puesto</i>	<i>Firmas</i>
- Análisis y clasificación de las quejas recibidas.			
- Propuestas de solución			
- Evaluación de propuestas			
- Selección de propuestas			
- Implementación de propuestas			
- Preparación de personal			
- Evaluación de resultados			

Recursos necesarios

Humanos: Participarán el Gerente General, la Encargada de Servicio al Cliente y el personal del departamento y el Encargado de Recursos Humanos y el personal del departamento.

Financieros: No se requerirán recursos financieros adicionales.

Materiales: Instrumentos de evaluación y encuestas a clientes.

Tecnológicos: No aplica para este proyecto.



Objetivos generales y específicos

General:

- Disminuir las quejas para el departamento de servicio al cliente en un 30% en seis meses.

Específicos:

- Aumentar los indicadores de desempeño del departamento de servicio al cliente en un 5% durante la duración del proyecto.
- Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes respecto al servicio.

Indicadores de cumplimiento

Disminución del 30% en quejas para el departamento de servicio al cliente.

Fecha de aprobación:

Revisión próxima:

Autoriza
Lic. (Nombre y apellido)
(Cargo)