**Instrucciones:** Realiza lo que se te pide a continuación.

1.- Lee y analiza la situación que se presenta en una empresa de servicios.

A continuación te presentamos la situación de La Lavandería “Presto Limpio”

* **MISIÓN**

Somos un equipo de trabajo encaminado a maximizar la rentabilidad a través de un excelente servicio y los mejores procesos, para que nuestros colaboradores y clientes siempre estén satisfechos, fortaleciendo su bienestar y fidelidad.

* **VISIÓN**

Ser reconocidos como la mejor lavandería gracias a un excelente servicio, los mejores procesos y colaboradores comprometidos, a través de una constante innovación y diferenciación que garanticen la calidad esperada por nuestros clientes.

* **Basados en valores como**: respeto, excelente servicio, trabajo en equipo, calidad, compromiso, confianza, honestidad y lealtad; le presentamos nuestra visión y misión.

En su buzón de quejas recibieron este CASO DE LA QUEJA DEL CLIENTE

En un esfuerzo por mejorar el servicio, la Lavandería "Presto Limpio" instaló un nuevo sistema computarizado diseñado para acortar el tiempo de espera del cliente y simplificar los procesos de dejar ropa y recogerla, pero apenas unos meses después el Sr. Luis Ángel González recibió una carta del cliente, el Sr. Fernando Pérez cuya ropa se había perdido. En su carta el Sr. Pérez describía su experiencia y demandaba una compensación y una disculpa. El Sr. González giró la carta al encargado de quejas (Sr. Pablo Martínez) para pedir más información. El Sr. Martínez explicó que habían sido simples circunstancias y sugirió que algunos clientes como el Sr. Pérez deberían dejar de serlo.

Distinguido Sr. González:

Mi esposa y yo somos clientes desilusionados con su servicio. Cuando abrieron su tienda en la intersección de Garza Sada y 2 de Abril, estábamos alegres a pesar que no tienen los precios más bajos de la ciudad, pero su localización y el tiempo extra antes y después de operación con respecto a las demás lavanderías lo compensa. A continuación le contaré el conjunto de eventos que hicieron que mi esposa y yo nos sintiéramos disgustados.

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha** | **Descripción** |
| ***Julio 28*** | Dejé mi ropa en la lavandería y una persona me familiarizó con el nuevo sistema computarizado. Seleccioné un código de números y compré una bolsa especial. El precio de la bolsa no era mucho realmente. Idealmente, la próxima vez que fuese, todo lo que tendría que hacer era poner la ropa en la bolsa y dejarla. No esperar en la fila, ni en la recepción, la computadora recibía lo que yo quería; cuando viniera a recogerla sólo tendría que pagar e irme. |
| ***Agosto*** | Mi esposa fue a dejar ropa (4 camisas, 2 blusas, 1 saco y 1 playera) y recogió la orden del 28 de julio. Una persona tomó sus datos e introdujo la información a la computadora. |
| ***Agosto 10*** | En el camino del trabajo a casa pasé por la lavandería para recoger la ropa y dejar más. Pero ¿adivine qué? Tenía que comprar una bolsa nueva cada vez que usara el nuevo sistema. Tuve que hacer fila y esperar mi turno para que me dieran mi orden. Tomó demasiado tiempo. El nuevo sistema requería una persona para capturar cada característica, su color u otra distinción y además la operación deseada. El sistema anterior era más rápido.  Cuando terminé de entregar la ropa le dije a la operadora que deseaba recoger ropa y me pidió la nota. Le contesté que usaba bolsas, así que me pidió mi código y cuando lo introdujo a la computadora me dijo que mi esposa la había recogido en la mañana. Al llegar a casa le pregunté a mi esposa si había recogido la ropa y me contestó que sí porque necesitaba un saco, pero después de buscar en la bolsa y por todas partes nos dimos cuenta que había recogido una orden anterior y no la de la bolsa especial que contenía las 4 camisas, 2 blusas, 1 saco y 1 playera. |
| ***Agosto 11*** | Hablé a la lavandería desde el trabajo y la operadora se mostró muy cortés y me dijo que la empresa buscaría las cosas perdidas. |
| ***Agosto 14*** | Fui a recoger la última orden y después de esperar quince minutos me dieron la ropa y pregunté por la ropa perdida. Después de buscar, la operadora me dijo que no estaba en la lavandería pero que mandaría la orden de buscarla en la planta. |
| ***Agosto 15*** | Mi esposa salió temprano del trabajo para dejar ropa en otra lavandería que cierra a las 5:30 p.m. |
| ***Agosto 19*** | Recogí la ropa de la otra lavandería y pasé por mi tienda favorita de ropa para caballero y compré cuatro camisas para reponer las perdidas. Espero que se me reembolse este gasto de las camisas. |
| ***Agosto 22*** | Llamé a su lavandería para ver si había sido encontrada la ropa, pero la planta no sabía nada. |
| ***Agosto 25*** | Volví a llamar para saber que la planta no tenía la ropa. ¿Por qué no me llamaron ustedes?. Pregunté cómo hacer una queja por objetos perdidos y supe que tenía que hablar con el Sr. Pablo Martínez a su oficina. Inmediatamente llamé al Sr. Martínez pero me dijeron que no se encontraba así que dejé un mensaje para que se comunicara conmigo. |
| ***Agosto 26*** | Llamé, no lo encontré y dejé el mismo recado. |
| ***Agosto 27*** | Volví a llamar y tampoco lo localicé. |
| ***Agosto 31*** | El Sr. Martínez llamó y como no estaba al tanto, tuve que explicarle todo. Sugirió que verificaría con la lavandería para ver si en efecto era cliente, para después llamar a la planta para ver si había un progreso. A pesar de asegurarle que en efecto yo sí era cliente, insistió en verificar antes y que si la ropa estaba perdida entonces podría llenar una forma de queja y solicitar compensación. |
| ***Septiembre 7*** | La forma no había llegado así que volví a llamar al Sr. Martínez y me dijo que no la había enviado porque estaba seguro que la ropa sería encontrada. Insistí en que se me enviara la forma. |
| ***Septiembre 21*** | Llegó la forma y me di cuenta que la tenía que regresar con la nota de recepción de la ropa y la nota de la compra de la otra; pero al igual que la mayoría no acostumbro a guardar las notas viejas y además con el nuevo sistema no había sistema de recepción.  Me tomó 2 llamadas más para localizar al Sr. Martínez y reclamarle acerca de estos requisitos. Me contestó que eran necesarios para asegurar a la compañía contra fraude. Como ya no tenía la nota de compra me sugirió que le enviara los estados de cuenta como prueba, a lo que me rehusé.  Le dije que en un año había estado asistiendo a su lavandería y que si mi palabra no era suficiente podría olvidarse que yo fuera su cliente, así como de mis amigos a los cuales les contaría la manera de hacer negocio de Presto. |
| ***Septiembre 22*** | Como tuve una semana muy pesada, olvidamos mandar limpiar el vestido de mi esposa para la cena del sábado y como era viernes nos decidimos llevarlo a la Presto Limpio al día siguiente en la mañana. |
| ***Septiembre 23*** | Fui a recoger el vestido y la mujer que me atendió me reconoció y me dijo que mi ropa había sido encontrada. Aparentemente, se había confundido con otra ropa y se la había llevado otro cliente y hasta ahora las había regresado. Recogí el vestido y la ropa y me fui a casa. |
| ***Septiembre 25*** | Como no había manera de localizar al Sr. Martínez durante el fin de semana, lo llamé el lunes. Como no lo encontré le dejé un recado de que la ropa había sido encontrada pero que de todas formas quería hablar con él Sr. González, eso fue hace dos semanas y todavía el Sr. Martínez no se comunica conmigo. |

Estoy muy molesto por esta situación, la manera de tratar al cliente, la falta de comunicación y el ridículo sistema de su compañía.

Espero lo siguiente: Un reembolso total de la orden, un pago por las 4 camisas y una disculpa completa del Sr. Martínez. Si todo esto proviene de ustedes, podré considerar volver a su lavandería. De otra manera no volverá a tratar con ustedes.

Atentamente Sr. Fernando Pérez

2.- En base al caso y a la información proporcionad establece un diagrama de flujo que te permita identificar las entradas – proceso de servicio y/o trasformación - salidas de lo sucedido con el Sr. Fernando Pérez.

3.- Establece el mecanismo de control y medición que deberán implementar en la lavandería. Establece como tiene que realizarse la acción en donde se describen los resultados esperados.

4.- Identifica el problema.

5.- Identifica los criterios de decisión.

6.- Identifica los criterios de decisión.

Lista de cotejo

|  |
| --- |
| ELEMENTO |
| Identifica de forma clara y precisa el diagrama de flujo del proceso de servicios del caso. |
| Establece al menos dos controles de medición cualitativos y/o cuantitativos del servicio |
| Identifica el problema del caso expuesto |
| Identifica los criterios de decisión |
| Analiza las alternativas de solución |
| TOTAL: 6 puntos |

Envíala a través de la Plataforma Virtual.

Recuerda que el archivo debe ser nombrado:

**Apellido Paterno\_PrimerNombre\_A Aplicacion\_Control**

**Referencia:**

Misión, Visión y valores tomados el 14 de agosto de 2015 atreves de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:JvkHwG\_LwQ4J:www.classiclavanderia.com/classic/index.php%3Foption%3Dcom\_content%26view%3Darticle%26id%3D37:misionvision%26catid%3D3:infoclassic%26Itemid%3D3+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=mx

Caso de “queja del cliente” tomado el 14 de agosto de 2015 a partir de http://www.mty.itesm.mx/rectoria/dda/pdhpa/actitudes/casodelaqueja.PDF