

MANUAL

Servicio al Cliente



Purificadores de agua

AQUA *life*

2024



***MANUAL DE ATENCIÓN
AL CLIENTE PARA LA
EMPRESA AQUAlife***

Misión

AQUALIFE, es una empresa local dedicada a la producción y venta de agua purificada, con procesos de filtración y ozonificación, que le da un índice de calidad muy importante, conserva valores de responsabilidad social y ambiental, comercializa el producto a precio justo y trata de mejorar el servicio en forma permanente.

Visión

Para el año 2025, AQUALIFE, será una empresa consolidada en el mercado de Tena con expansión a los cantones Archidona y Arosemena Tola, que comercializa agua purificada con procesos eficientes que le hacen dar confiabilidad y calidad, trabaja en procesos para mejorar la atención al cliente en base a un manual que se actualiza en forma permanente según la dinámica del mercado, procura procesos de mejora continua, trabajando para obtener la Norma ISO 9001 que es de calidad y mejora continua

 **Contáctate**

098 447 2244

Geovanny Mejía

098 447 2244

Susan Umaña



Antecedentes

Se ha diagnosticado la situación de la empresa AQUAlife, la misma que está dedicada a la purificación y venta de agua en botellones plásticos en la ciudad de Tena, en la Provincia de Napo.

Se sabe que el mercado para este producto es altamente competitivo, toda vez que con los avances tecnológicos que facilitan la purificación de agua, de manera rápida y eficiente, en este caso muchos emprendimientos renacieron y el mercado se volvió altamente competitivo.

Bajo estas circunstancias las empresas que purifican y comercializan agua sea en botellones u otro tipo de recipientes con entregas directas a domicilio. Oficinas, negocios y otro tipo de establecimientos, se mantendrán en el mercado por las estrategias que implementen para ser competitivos.

En particular le empresa AQUAlife, de acuerdo a las encuestas dirigidas a los potenciales clientes de la ciudad de Tena, se determinó que es poco conocida, que las estrategias de atención al cliente son inadecuadas, hace falta buena presentación, valores, calidad, servicio, orden y publicidad; que casi ninguno de estos se aplica en la gestión de la Empresa AQUALIFE.

n general el mercado de producción y venta de agua purificada es muy competitivo, en el caso de AQUALIFE, debe trabajar en estrategias para mejorar la calidad del servicio.



Justificación



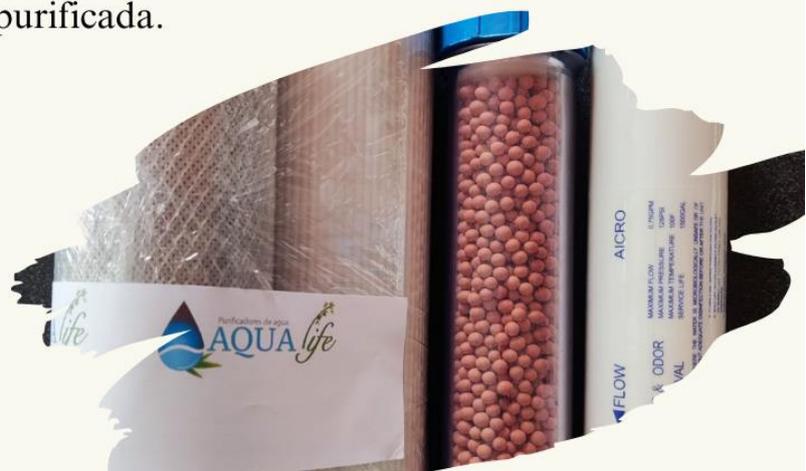
En el mundo empresarial, estas deben ser competitivas para poder competir en el mercado, para ello se deben generar varias estrategias que serán las que faciliten a cada una de ellas sobrevivir en el mundo de la globalización, por esta razón que el tema propuesto es de importancia y Justifica su diagnóstico análisis y propuesta de valor.

Es un tema práctico, de actualidad puesto que el generar y potenciar emprendimientos es una de las razones de los administradores de empresas, estos profesionales deben tener la capacidad de liderar empresas que sean exitosas.

Se debe entender que para las empresas el cliente es la persona más importante sin embargo para los Administradores de AQUAlife, no lo consideran de esta manera puesto que se han empeñado en otros aspectos menos en procurar la mejora de la atención al cliente.

Los beneficiarios de la propuesta serán los propietarios y administradores de AQUAlife, ya que reorientarán sus estrategias de competitividad, procurando primero generar confianza y si es posible fidelizar a los clientes, para posteriormente preocuparse de otros temas para fortalecer a la empresa.

Existirán otros beneficiarios entre estos el Instituto, que genera otros temas de investigación, la misma investigadora, los clientes de AQUAlife y otros que se insertan en la micro cadena que se estructura alrededor de la producción y comercialización de agua purificada.



Objetivos

Objetivo General

Elaborar un manual de atención al cliente para la empresa de venta de agua purificada **AQUALIFE**, del cantón Tena.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación de **AQUALIFE** en relación a la atención al cliente.
- Recabar información bibliográfica de algunas estrategias para mejorar la atención al cliente.
- Describir 10 estrategias de atención al cliente, que serán parte del manual de atención a este grupo importante de la gestión empresarial



Adobe Stock





HISTORIA DE LA EMPRESA



AQUALIFE, es una empresa familiar que se creó en marzo del 2021, época en que comenzó a expandirse el mercado de consumo de agua purificada, toda vez que el servicio de agua potable que presta el Municipio de Tena, no es eficiente, entonces las familias empezaron a consumir agua purificada, especialmente para el consumo directo.

La empresa posee capital social propio, aunque al inicio se tuvo que acudir a un crédito financiero para su fase de implementación, el mismo que se paga normalmente con los ingresos que genera la venta del producto.

Actualmente se sigue vendiendo agua purificada, pero el mercado está saturándose puesto que se promociona equipos modernos, fáciles de instalar, con asistencia técnica y de esto se han aprovechado varios emprendedores para instalar este tipo de negocio.

Tiene falencias internas ya que no cuenta un manual de atención al cliente instrumento que sirve para posicionarse en el mercado y generar fidelidad de los clientes.



Valores

- Responsabilidad.
- Honestidad
- Calidad de servicio al cliente.
- Puntualidad
- Calidad de trabajo
- Ética social

Formato de registro

REGISTRO DE CLIENTES AQUALIFE					
NOMBRE / APELLIDO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORA DE ENTREGA	FORMA DE PAGO	
				EFFECTIVO	TRANSF

Adobe Scan



Estrategias para una buena atención al cliente

1

Puntualidad con el cliente: En el mundo de las ventas, cada detalle cuenta. La puntualidad no es una excepción. Averigua por qué ser puntual es el secreto mejor guardado de los vendedores exitosos y cómo puede marcar la diferencia en tus relaciones comerciales

2

Responsabilidad con el cliente: Se trabaja en la mejora continua del servicio al cliente, siguiendo el Plan Estratégico de Responsabilidad Social, que establece el compromiso de mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción

3

Trato preferencial: Atraer clientes y, en último término, fidelizar, es una de las prioridades de todas las compañías. Para conseguirlo es fundamental conectar emocionalmente con ellos, de modo que se cree un vínculo tan fuerte que les incite a volver. Uno de los elementos que puede ayudar a lograrlo es, precisamente, la atención personalizada al consumidor.

4

Responsabilidad con el cliente: Se trabaja en la mejora continua del servicio al cliente, siguiendo el Plan Estratégico de Responsabilidad Social, que establece el compromiso de mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción.

Purificadores de agua

AQUA

Estrategias para una buena atención al cliente

5

Escuchar sugerencias de los clientes: Se considera un aspecto importante en la atención al cliente, puesto que no siempre el bien o servicio es entregado a satisfacción o en ocasiones hay detalles que internamente en una empresa no se identifican, por lo que es necesario escuchar las observaciones y sugerencias de los clientes, en base a lo cual se pueden hacer mejoras al servicio.

6

Escuchar y atender sugerencias: Escuchar a los clientes se trata de conectarse con ellos, prestar atención a sus necesidades y comprender cómo puedes ayudarlos a lograr sus objetivos.

7

Procurar la mejora continua una empresa que produce un bien o servicio no debe permanecer estática, ya que el mundo, la tecnología y los clientes son dinámicos, bajo estas consideraciones es necesario que se haga mejoras continuas, las mismas que deben ir siempre vinculadas a las preferencias de los clientes.

CLIENTE

Dar atención personalizada

La atención personalizada es un conjunto de acciones que se centran en los usuarios y clientes de una empresa, con la finalidad de brindar una experiencia única para cada uno. Se enfoca en resolver sus dudas y necesidades de información de manera rápida y eficiente.

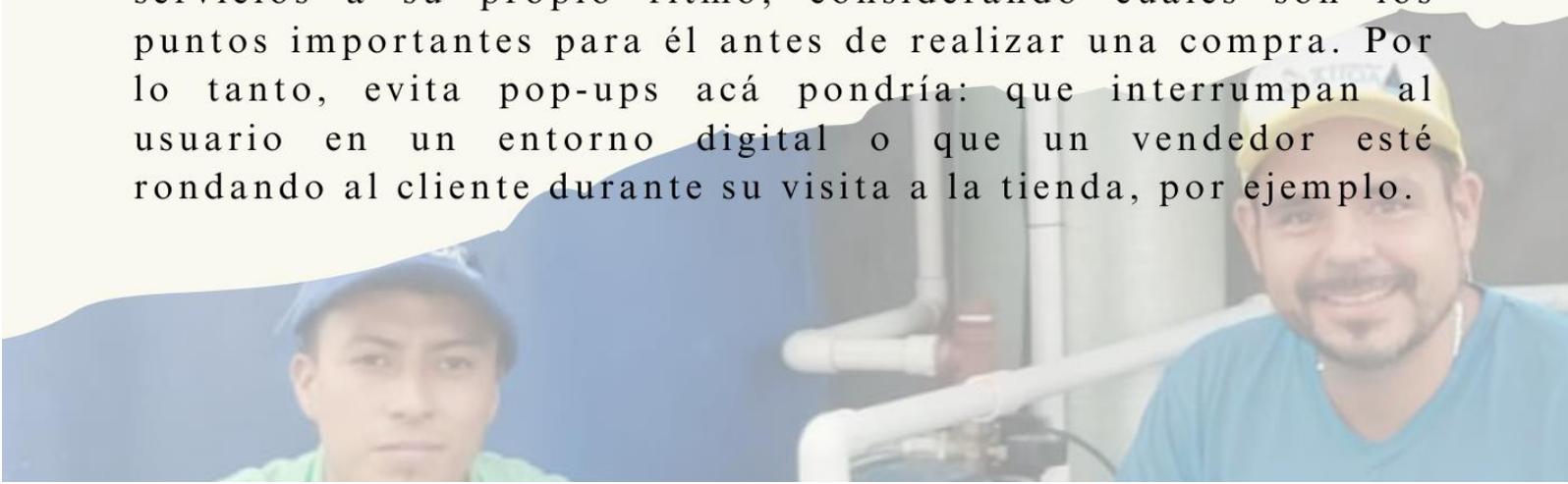
Para esto hay que estar en permanente contacto con los mismos, escuchar las sugerencias, generar acuerdos, fomentar el intercambio de experiencias e ideas.

Valorar al cliente

En primer lugar, es fundamental cambiar el pensamiento y entender que cada cliente es una nueva oportunidad. Es a través de ellos que tu empresa genera rentabilidad y obtiene valiosas recomendaciones, independientemente del tamaño de la compra realizada y su recurrencia. Un pequeño consumidor puede abrir puertas a otros al hacer una indicación e incluso volver a comprar en el futuro.

Ofrecer un clima agradable

En un ambiente físico u online, el proceso de compra debe ser fluido, tranquilo y claro, de principio a fin. El consumidor necesita sentirse cómodo para analizar los productos o servicios a su propio ritmo, considerando cuáles son los puntos importantes para él antes de realizar una compra. Por lo tanto, evita pop-ups acá pondría: que interrumpen al usuario en un entorno digital o que un vendedor esté rondando al cliente durante su visita a la tienda, por ejemplo.





Capacitar al equipo para la atención al cliente

La capacitación a las personas que atienden en forma permanente a los clientes, es importante, dado que ellos deben saber cómo tratar a los clientes, deben tener por ejemplo empatía, amabilidad, educación, además en ocasiones deben ser muy tolerantes, son cosas que se les debe inducir en talleres de capacitación.

Realiza la atención posventa

Es la actividad que se realiza después de la entrega del agua en este caso, debe haber alguien que pregunte si le llegó su pedido, si está conforme con el mismo, de pronto tiene alguna observación y si está satisfecho con el servicio, esto facilita mantenerse al día con el cliente.

Utilizar las tecnologías de la información y comunicación

En un mundo globalizado, una de las estrategias que no deben faltar es el uso de las tecnologías de la información y comunicación, esto puede ser a través del WhatsApp, las redes sociales, creando una página web u otro de manera que se promoció de manera permanente a la empresa AQUALIFE y su producto estrella, esto sirve para expandirse en el mercado.



CONOCIMIENTOS



SISTEMAS DE PURIFICACION

NUESTROS SISTEMAS DE PURIFICACION DE AGUA SON AMIGABLES CON EL MEDIO AMBIENTE, CONFIABLES Y LE PERMITEN AHORRAR SU DINERO. POR SALUD , BIENESTAR Y ECONOMIA , LE INVITAMOS A QUE CONOZCA NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

"SI PURIFICAMOS EL AGUA, PURIFICAMOS LA VIDA "



CARACTERISTICAS DIFERENCIALES

MANTENIMIENTO Y SERVICIO TECNICO GARANTIZADO , PARA QUE NO DEJE DE DISFRUTAR DEL AGUA DE LA MEJOR CALIDAD.

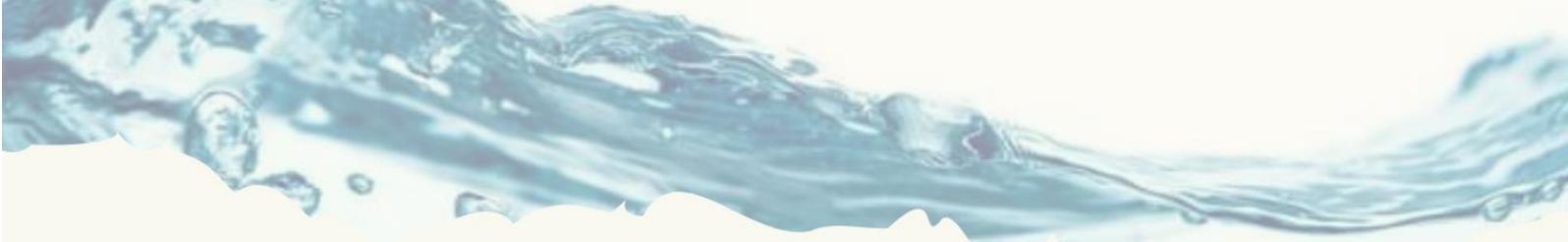
" SI PURIFICAMOS EL AGUA , PURIFICAMOSLA VIDA "



SISTEMAS DE PURIFICACION DE AGUA A BASE DE OZONO CON CARBON ACTIVO

- Purificacion a base de ozono
- Modelos elegantes y decotativos
- Acero Quirurgico





NUESTROS PRODUCTOS



Elemento filtrante de 20"
se instala en la entrada de toma de agua, (medidor)
Retiene todo tipo de sedimentación (Barro, Arcilla y desinfecta)



KIT SALUDABLE
Purificador de agua a base de ozono .
Doble sistema de filtración e incluye elemento filtrante de 20"



TODOS NUESTROS EQUIPOS PURIFICADORES DE AGUA A BASE DE OZONO TIENEN LAS SIGUIENTES CARACTERISTICAS:



- VOLTAJE DE ENTRADA: 110V
- CONSUMO : 25W
- CAPACIDAD DE TRATAMIENTO: 120L/h



" SI PURIFICAMOS EL AGUA , PURIFICAMOS LA VIDA"



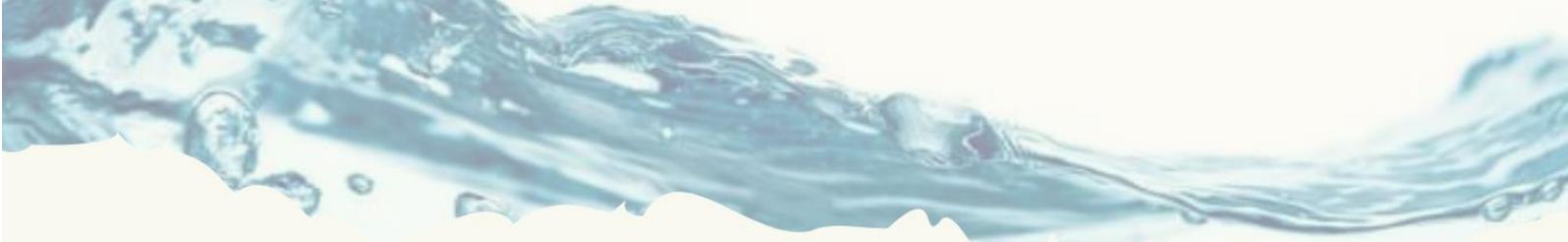
LINEA DECORATIVA

TRASFORMA TU COCINA: DONDOLE UN NUEVO AMBIENTE Y UN TOQUE DE ALEGRIA



- VOLTAJE DE ENTRADA: 110V
- CONSUMO : 25W
- CAPACIDAD DE TRATAMIENTO: 120L/h





Purificadores de agua **AQUA life**

LINEA FIESTA

FIGURA FRESA
MATERIAL : POLIESTIRENO

FIGURA MANZANA VERDE
MATERIAL: POLIESTIRENO

FIGURA MANZANA ROJA
MATERIAL : POLIESTIRENO

" SI PURIFICAMOS EL AGUA, PURIFICAMOS LA VIDA "

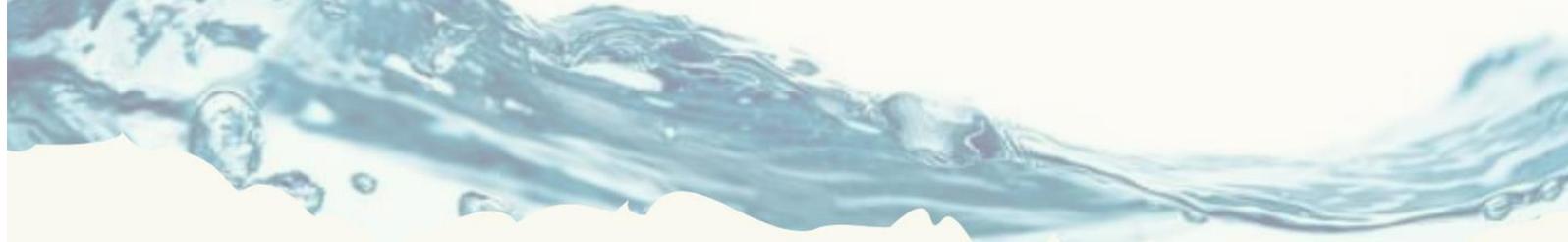
Purificadores de agua **AQUA life**

OSMOSIS INVERSA

- 6 Etapas de Filtracion
- 1 .Filtro de sedimentos
- 2. Filtro de carbón prensado
- 3. Filtro de carbón granulado
- 4.Membrana de ósmosis
- 5.Filtro remineralizador.
- 6. Tanque de Reserva de agua.

" SI PURIFICAMOS EL AGUA, PURIFICAMOS LA VIDA "



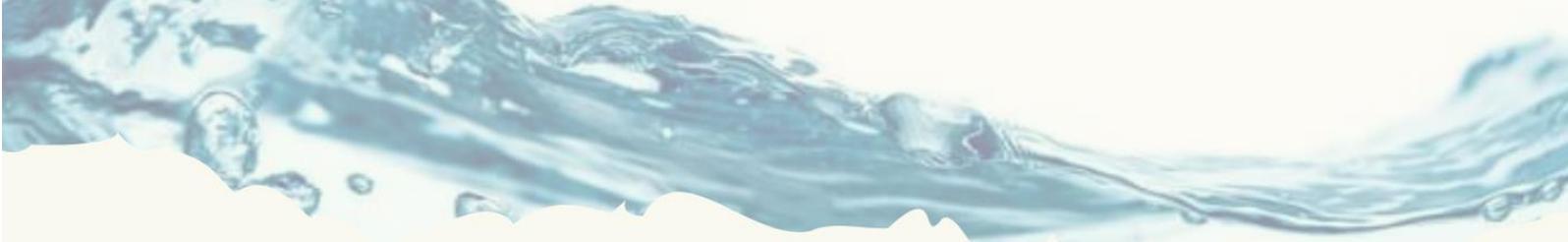


CONCLUSIONES

AQUALife, es una empresa dedicada a la producción y comercialización de agua purificada con procesos de calidad que incluyen filtración y ozonificación.

Se incluye una lista de 15 estrategias que forman parte del manual de atención al cliente y que se debe ir mejorando en forma permanente, por ejemplo, aquí no se incluye algo que debe ser un valor empresarial, los procesos de mejora continua, inclusive tratando de obtener la CERTIFICACIÓN ISO 9001.

La propuesta es práctica, económica, aplicable y que facilita la repotenciación del emprendimiento considerando que el cliente es la razón de ser de una empresa y que por lo tanto se debe dar la máxima importancia para lograr que ellos fidelicen y sean promotores indirectos para la comercialización del producto.



RECOMENDACIONES

Se recomienda que el personal que labora en la empresa AQUAlife se capacite constantemente para brindar una Buena atención.

Se recomienda manejar un control con el registro propuesto para manejar una Buena logística al momento de entregar los botellones de agua.

Se recomienda a los propietarios lanzar promociones con el fin de posicionar la marca y que más habitantes puedan consumir el agua purificada de AQUALIFE.





Purificadores de agua

AQUA

life





Purificadores de agua

AQUA

life

