Investigación Exploratoria

Realizada en los Centros de Atención al Cliente CACs de la ciudad de Guayaquil

Fecha: 12 al 23 de agosto de 2002

**CACs Visitados:**

* Centrum
* Mall del Sol
* Megacentro
* Policentro

En la vista a los CAC’s antes mencionados, se pudo obtener la colaboración de los clientes con 37 clientes, entre los que tenemos:

Prepago 24

Tarifario 10

Prospectos 3

# Cuestionario Exploratorio

Se realizaron 9 preguntas abiertas, cuyo objetivo principal era obtener, de parte de los clientes, información básica que sirva de ayuda para formarse una idea global de los problemas, necesidades y otros temas de interés para el cliente y para nuestro estudio. En base a esto se propondrá un cuestionario, el mismo que servirá para realizar la encuesta a la muestra piloto y a la muestra que posteriormente se seleccione.

Del Cuestionario exploratorio se ha podido extraer el siguiente resumen:

# Motivos para ir a CACs

* Daños en equipos
* Revisión de equipos (mal funcionamiento)
* Reclamos por equipos
* Cambio de plan
* Reclamos administrativos (cobros, servicios, etc)
* Realizar Pagos
* Activación de Servicios
* Cambio de Número
* Cambio de Equipo
* Suspensión de servicio (o línea)
* Falta de Servicio
* Solicitar Información
* Descuentos incorrectos a tarjeta prepago
* Promociones (Ofertas) incumplidas
* Reportar teléfono robado
* Activación de Teléfono

# Han tenido Problemas

De los clientes entrevistados, respondieron que:

SI 21

NO 16

# Problemas

* Señal Deficiente en Zonas Rurales (Cobertura)
* Débitos Duplicados
* Soluciones Demoradas
* Cobros por ventanilla demorados
* Atención Telefónica demorada \*611
* Fallas con I-es
* Falta de información para solucionar problemas
* Incumplimiento de garantías de Seguro de equipo
* Activación de equipo demorada
* Disconformidades con tope mínimo para llamadas en prepago
* Pésima Atención al Cliente (Demora/Actitud)
* Sistema de Informático deficiente
* Poco interés por solucionar problemas de Cliente

# Atención al Cliente

### Buenos Comentarios

* Muy Bueno (Excelente), cordial
* Inmediata atención (Rápida), aceptable desempeño

### Malos Comentarios

* Se demoran mucho tiempo para atenderlo al cliente
* Falta de personal en horas pico (Ej.: medio día)
* No hay quien se responsabilice por problemas
* Poca claridad para explicar términos del Contrato
* Alta dependencia de la Matriz para solucionar problemas
* Tienen al cliente de un lado a otro (dan largas al asunto)
* Podría ser mejor el servicio
* Muy mala actitud para atender llamadas
* Distribuidores no se responden a problemas
* Poca colaboración del asistente ante cliente molesto. No debería adoptar actitud defensiva sino más bien cooperativa.
* Colas muy largas (por falta de personal)
* Muchas Ventanillas pocos asistentes

# Porque Recomendar a Porta

* Buen Servicio y atención, con sus excepciones
* Ventajas para usuarios
* Mejores precios que la competencia (prepago)
* Porque no ha tenido problemas
* Eficaz
* Ofrece buenos equipos
* Muy buena publicidad
* Bien Recomendado
* Buena Cobertura
* Cubre necesidades básicas del cliente
* Por ser el más utilizado

# Porque NO Recomendar a Porta

* Muy problemático para gente que viaja (poca cobertura)
* Cliente califica a Porta como ladrones por soluciones no adecuadas a problemas de cobros
* Mala imagen de Serv. al Cliente
* Asistentes SAC desinformados
* Tiempo de espera por atención demasiado largos
* Soluciones retardadas
* Planes más caros que la competencia y menor servicio(en minutos)
* La competencia brinda mayor cobertura y mejor servicio

# Recomendaciones del Cliente para que el servicio mejore

* No cobrar llamadas sino se logra conectar
* Mejorar el Servicios I-es (Control de Calidad)
* Mejorar el Servicio al cliente
* Mejorar la cobertura (urbana y rural)
* Dar mayor importancia al cliente
* Ofrecer tarjetas de $5 para I-es
* Dar herramientas a distribuidores para solucionar problemas de clientes aunque tomen más tiempo
* Descentralizar trámites del seguro de equipos (solo lo atiende una persona)
* Agilitar trámites de cambio de propietario
* Distribuir mejor el número de asistentes SAC en horas pico
* Informar mejor al cliente
* Implementar anuncios de saldos y tiempo disponible para hablar como en la competencia }
* Mayor elasticidad para teléfonos con saldos menores a 60 centavos
* Capacitar y mejorar su recurso humano
* Revisar políticas de soluciones para problemas
* Que Porta se preocupe porque los clientes adquieran planes Postpago.