

Comunicación Organizacional

Daniel Martínez Guerrero

“Rumor”

Empresa: Cinépolis

INTERNO

La organización integral es mala ya que no se siguen dichas políticas y respeto dentro de la empresa, el trato de los jefes con los empleados, es pésimo y es por eso que la empresa deja de funcionar y ser eficaz ya que se pierde el ánimo de los empleados y las ganas con la que entran a trabajar, la seriedad del trabajo se va perdiendo mientras más problemas te causan los jefes.

EXTERNO

Y es por eso que los empleados dan un mal servicio ya que si el cliente no está satisfecho el que termina pagándolas es el empleado y esto se debe a que no se tiene capacitación a los empleados ya que la mayoría son chavos de 20 a 25 años y los jefes son de la misma edad.

EJEMPLO:

El aire acondicionado no es el adecuado el cliente sale y le dice a un empleado que le bajen el aire acondicionado a la sala, el va y avisa a su jefe lo que pide el cliente, el jefe solo escucha y no se hace caso a lo mencionado, el cliente al finalizar la película está insatisfecho de el servicio quiere poner una queja a la empresa por las fallas que tienen, llena el documento que va a ser enviado a la pagina del corporativo y se va, el jefe borra todo lo que puso y no se envía para no tener problemas de la empresa.

PROPUESTA:

Una capacitación para los empleados en cuestiones de servicio al cliente, y en el ambiente laboral que el trato sea justo y se lleve a cabo las políticas para que el servicio con los clientes sea mejor, en este caso ya existe el SHOPPER para infiltrarse dentro de la empresa y saber lo que hacen bien y mal. Motivaciones al empleado para que haga mejor su trabajo, hablar con ellos personalmente darles un mejor trato como jefe a empleado, darles oportunidades de dar sugerencias, opiniones, etc.