

1

**Contactar al cliente
más sensible para
reordenar
expectativas**



HISTORIA 2

**PYME DE SERVICIOS
TÉCNICOS CON
SOBRECARGA Y
DEPENDENCIA**



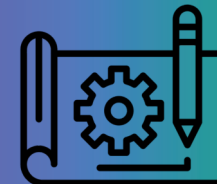
2

**Clasificar pedidos
pendientes según
impacto y riesgo**



3

**Definir cómo se
filtran y ordenan los
ingresos nuevos**



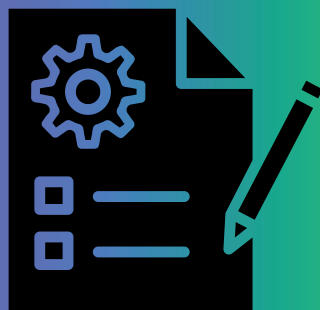
4

**Crear un tablero
semanal visible de
servicios, bloqueos y
responsables**



5

**Definir criterios
simples de prioridad
para distintos tipos
de incidentes**



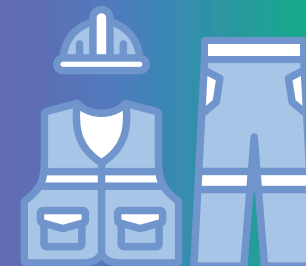
6

**Identificar
conocimiento crítico
que hoy está
demasiado
concentrado**



7

**Responder una
consulta comercial
sobre imagen
institucional y
uniformes**



1

Hay un cliente especialmente afectado por demoras y cambios de respuesta. Hablar a tiempo podría cuidar el vínculo y bajar tensión.

HISTORIA 2



2

Hoy entran solicitudes de distinto tipo, pero no existe un criterio compartido para distinguir seguridad, urgencia operativa, valor comercial o consecuencias de esperar.

3

Actualmente casi todo llega al dueño o circula sin un criterio claro. Acordar un primer filtro o “triaje” puede aliviar, aunque exige confianza y cierta disciplina del equipo.

4

La información está fragmentada en llamadas, mensajes y memoria individual. Un tablero común podría dar mucha más claridad. Requiere que todo el equipo lo use de verdad.

5

No todos los pedidos tienen el mismo impacto. Acordar criterios claros podría evitar cambios constantes de foco, evitando decisiones que hasta ahora se venían tomando intuitivamente.

6

La ausencia del técnico más referente dejó en evidencia que ciertas decisiones y saberes dependen demasiado de una sola persona.

7

Se está evaluando una mejora de imagen de marca y se necesita una definición para avanzar con proveedores. Puede tener valor estratégico.

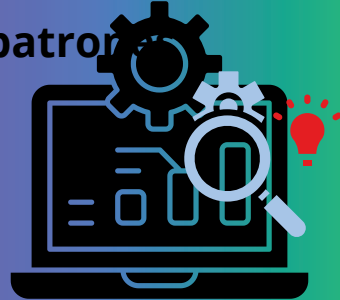
8

Actualizar una pieza de comunicación comercial de la empresa



9

Revisar registros de trabajos cerrados para detectar patrones



10

Preparar y enviar una propuesta para un cliente potencial de gran valor



11

Analizar causas de reprocesos del último mes



12

Generar una pieza breve para redes con foco en posicionamiento



13

Definir si conviene pausar temporalmente ciertos tipos de pedidos menores



14

Tener una conversación explícita sobre dependencia del referente ausente



15

Revisar si conviene comunicar nuevos tiempos de respuesta promedio



8

Hay una oportunidad para mejorar la presentación externa de la pyme y usarla como apoyo para atraer nuevos clientes. La tarea tiene valor de posicionamiento.

9

El archivo de servicios anteriores podría dar pistas sobre demoras repetidas, fallas frecuentes o aprendizajes no capitalizados.

10

Ingresó una oportunidad comercial interesante que podría abrir trabajo para el próximo mes. Armar la propuesta requiere criterio técnico y algo de tiempo, justo en un momento donde la operación está muy exigida.

11

Algunos trabajos recientes debieron rehacerse o ajustarse más de una vez. Revisar qué pasó podría ayudar a prevenir nuevos errores.

12

Surgió la idea de mostrar profesionalismo, presencia y cercanía en redes para fortalecer la marca.

13

Seguir aceptando todo puede empeorar la saturación, pero dejar de tomar algunos trabajos puede afectar ingresos, imagen o relación con ciertos clientes.

14

La ausencia dejó a la vista un problema estructural: demasiado conocimiento concentrado. Hablarlo puede abrir aprendizaje, aunque también tocar sensibilidades o defensas dentro del equipo.

15

Ajustar expectativas con clientes puede bajar presión y dar más realismo, pero también puede generar temor a perder oportunidades o ser percibidos como menos eficientes.