

Ellen Hamilton

SPAN 3020

Dra.Perisco

20/10/22

La Problema Con El Cliente

Cuando empecé este trabajo, creía que sólo necesitaba dar respuestas a clientes sobre problemas simples y fáciles con sus teléfonos, pero uno hombre saboteó esto. En los primeros días de este trabajo, mi jefe explicó que hay información confidencial en los documentos que los empleados no tienen permiso para compartir con un cliente. “Si compartes esta información con una persona, las compañías van a sufrir consecuencias legales y vas a pedir su trabajo”, dijo mi jefe. No sé la razón, pero me gusta el salario y quiero retener el trabajo. Por lo tanto, sostengo las reglas cada vez que hablo con un cliente.

Todo esto cambió cuando un hombre me llamó con una solicitud rara.

“Necesito que me des un número de teléfono importante,” dijo el hombre.

Inmediatamente, se explica que no tengo la habilidad para compartir esta información de acuerdo a las reglas de la compañía. El hombre fue desesperado y dijo que su esposa salió sin explicación, presuntamente al lugar está relacionado con este número de teléfono. Me sentía terrible por el hombre, pero no quise perder mi trabajo para ayudar a un hombre. “Lo siento, pero no es posible compartir la información que tu quieres porque la información no es disponible a tu” me explique cada tiempo el hombre me pregunto la misma cosa una y otra vez. El pánico del hombre fue muy evidente y fue un conflicto interno muy difícil para mi. En los últimos minutos de la llamada, el hombre me habló sobre su perro que tenía cuando era niño. El perro desapareció durante Navidad y él estaba sintiendo el mismo pánico sobre la situación con su esposa. La

historia fue emotiva, pero todavía tenía vacilaciones. Solo tuvimos dos o tres minutos restantes en la llamada, y, finalmente, el hombre intentó un nuevo enfoque. Fue una solución intermedia: no vas a decir el número pero no vas a decir nada cuando el hombre dice el número correcto. Fue una solución perfecta y el hombre obtuvo cada número excepto el final cuando la llamada terminó. La idea que el final número fue a prevenir el hombre de encontrar su esposa, pero el número de teléfono tiene un círculo verde. Esto indica que el hombre llamó al número correcto.

Este es el problema con los clientes: no tiene la habilidad para entender las reglas de un trabajo pero tiene preguntas más importantes que un teléfono.