* [**Viva:**](http://viva.com.do)
* Aunque no he tenido grandes dificultades con ellos, de hecho han respondido muy bien en las reclamaciones que les he hecho (con excepción de una joven llamada Jira en “Servicio al Cliente” de la Winston Churchill, pero hay una combinación de pesadez, dejadez y cortedad de neuronas) , hay un hecho que me ha sucedido varias veces y es muy incómodo, por ejemplo: Uno llama al número de servicio al cliente, solo para saber cuál es el código para desviar llamadas o para saber el número para recoger los mensajes de voz de manera externa, lo que sea, algo sencillo. Empiezan: Con quien hablo?, Ah Sra. Fulanita, en qué le puedo ayudar? Si joven por favor, dígame la clave para desviar las llamadas. Dígame su número de celular responde. Y confirme su dirección, fecha de nacimiento, cédula, clave de seguridad, etc. Y al final, vuelve y te pregunta, ¿qué es lo que necesita saber? Si es una información sin importancia, algo sencillo, cómo puedes tu durar casi 10 minutos dando datos, cuando no te van a decir ninguna información confidencial? Ah y esa técnica de Sra. Jeannette cada 10 segundos, me saca la piedra! [](http://www.google.com.pa/imgres?imgurl=http://4.bp.blogspot.com/_IdxI7YwnUHE/S4QCWsxX2KI/AAAAAAAAAX0/tl4-t5_Zx3w/s400/vodafone.jpg&imgrefurl=http://diariodepepita.blogspot.com/&usg=__HZCusShwJN-ULwWL8JDzgOMJPRU=&h=400&w=400&sz=34&hl=es&start=10&zoom=1&um=1&itbs=1&tbnid=jVLSvv0ZpPkHDM:&tbnh=124&tbnw=124&prev=/images%3Fq%3Dmal%2Bservicio%2Bal%2Bcliente%2Ben%2Balgunas%2Binstituciones%26um%3D1%26hl%3Des%26sa%3DG%26tbs%3Disch:1) [](http://www.google.com.pa/imgres?imgurl=http://www.ecbloguer.com/tiempodemercadeo/wp-content/uploads/2010/03/mal-servicio.jpg&imgrefurl=http://www.ecbloguer.com/tiempodemercadeo/%3Fcat%3D1%26paged%3D4&usg=__9XLPnaz7hmA-2_zuN6Nzw7ViNzA=&h=364&w=550&sz=87&hl=es&start=11&zoom=1&um=1&itbs=1&tbnid=ouGf6xnL2jz__M:&tbnh=88&tbnw=133&prev=/images%3Fq%3Dmal%2Bservicio%2Bal%2Bcliente%2Ben%2Bel%2Bsupermercado%26um%3D1%26hl%3Des%26tbs%3Disch:1)
* [**Banreservas**](http://banreservas.com.do): Aquí me pasó lo siguiente, llamo al 809-960-2121 (tele-ágil), necesito pagar mi tarjeta de crédito y no la tengo a mano ni la tengo en el sistema de internet registrada. ¡Ah! si Sra. Fulanita, dígame su cédula, dirección, fecha de nacimiento, número de cuenta, cuántos gatos y perros hay en su casa, cómo venden el pollo por su casa, etc. Al final, lamentablemente esta información no estoy autorizada a darla por esta vía. Y entonces ¿Dónde la puedo conseguir? Bueno, déjeme darle el teléfono de la sucursal X, que ni sé donde está, ni nunca he ido, pero por arte de magia, ellos si podrán decirme.

[](http://www.google.com.pa/imgres?imgurl=http://www.ideasparapymes.com/imagenes/articulos/cliente-es-primero.jpg&imgrefurl=http://loschecos6.blogspot.com/2008_05_01_archive.html&usg=__8OwtpFvSFzMInJUWO3FCRrb8jBI=&h=350&w=427&sz=60&hl=es&start=2&zoom=1&um=1&itbs=1&tbnid=y3ZOivHUNUxAZM:&tbnh=103&tbnw=126&prev=/images%3Fq%3Dmal%2Bservicio%2Bal%2Bcliente%2Ben%2Balgunas%2Binstituciones%26um%3D1%26hl%3Des%26sa%3DG%26tbs%3Disch:1)

* [**Codetel:**](http://codetel.com.do) El domingo 30 de agosto reporté un daño en el servicio de internet flash de mi casa. El internet dura 10 minutos, se friza y más nunca vuelve. Ok, Sra. 3 días laborable. Oye, 3 días. Bueno, 3 días después llamo en la noche, no han venido ni han llamado y ahora el teléfono tiene un ruido y las llamadas no entran. Viernes en la noche, no hay internet, la orden sigue abierta, el joven le pasará el número al supervisor, no sabe que pasa, etc. Lunes 8 de Septiembre. La orden aún abierta, no han ido, no ha llamado, se arregló la línea del teléfono, no hay internet, etc. Miércoles 10, va el técnico, ve la línea, va afuera, chequea adentro, arregla el internet, se va, y que pasa? Ahora el teléfono de la casa, tiene un cruce de línea con otra casa que la señora debe estar harta de oír a mi mamá llamar 3 veces al día.  Se hace el reporte el jueves 11, hoy martes 16 de septiembre, aún no han ido, no han llamado y las líneas siguen cruzadas. Qué hago?
* Una lista de diálogos recogidos entre mis experiencias y las de mis amigos que demuestran que París tiene el peor servicio y atención al cliente.
* París tiene fama de ser hostil con la gente. Yo cuando llegué pensé que el maltrato se debía a que no era francés –hablaba mal, con acento- pero luego, cuando hablé con gente “verdaderamente parisina” me di cuenta de que es una conducta generalizada. ¿Las razones? La verdad no las sé. Creo que en algún lado entre las 35 horas de trabajo a la semana y el hecho de que los franceses nunca dejan propina, algo empuja a los camareros y empleados a ser desagradables. Además, a nadie le gusta su trabajo, éste es visto como un mal que hay que superar, que hay que sobrellevar. Y turistas es lo que sobra. Si a usted no le gusta, aparecerán 24 más igual a comer en ese restaurante. El empleado francés sólo quiere cumplir horario, y en algún punto se pierde el respeto por el cliente y las nociones de servicio. Pero bueno, veamos algunos ejemplos particulares:

-(en un restaurante, un amigo francés): Disculpe camarero, pero las papas fritas de mi plato están crudas.   
-¿Crudas? A ver. A mí me parece que están bien...   
-No, están blancas. ¿Me las puede cocinar más?   
-Pues no. Además, no están crudas, así son las papas fritas...   
-¡Pues yo las quiero más cocidas! Tráigame a su jefe.   
-(el jefe) ¿En qué puedo ayudarle?   
-Mire las papas. Están crudas y las quiero más cocidas.   
-¿A ver? Pues no, señor, así son las papas fritas...   
-Veamos: Yo he comido papas antes. Estas están crudas.   
-Señor: Las papas fritas son de Bélgica. Allá se comen así.   
-Pues déjeme decirle que no. Yo he ido a Bélgica, varias veces, dicho sea de paso, y créame que las papas fritas no son así...   
(Se habrán dado cuenta a estas alturas que los dos eran muy franceses. Es decir, si esto le pasa a un latino, el dependiente termina mínimo con las papas de sombrero).   
Al final, se llevaron las papas y las trajeron a los 5 minutos... IGUAL DE CRUDAS...

1. -(En un bar, viernes por la noche): Disculpe, me puede traer una cerveza, por favor.   
-No, espere a que todos pidan.   
-¿? Pero yo quiero una cerveza ahora...   
-Y yo le digo que no le veo el sentido a ir y volver como un loco a la barra. Espere a que sus compañeros escojan sus cocteles y luego me piden todo junto...   
-Pero usted no me entiende, yo quiero PAGAR por la cerveza, ¿no me la puede traer?   
-He dicho que espere. ¿Acaso está sordo, señor?

[](http://www.google.com.pa/imgres?imgurl=http://amamendez.files.wordpress.com/2009/06/servicio-al-cliente.jpg%3Fw%3D195%26h%3D240&imgrefurl=http://amamendez.wordpress.com/category/analisis/page/2/&usg=__MiI2RFYFDPfNf0uaXROWw3zaArA=&h=239&w=195&sz=16&hl=es&start=27&zoom=1&um=1&itbs=1&tbnid=QJxRp1GVRWEEzM:&tbnh=109&tbnw=89&prev=/images%3Fq%3Dmal%2Bservicio%2Bal%2Bcliente%2Ben%2Balgunas%2Binstituciones%26start%3D20%26um%3D1%26hl%3Des%26sa%3DN%26ndsp%3D20%26tbs%3Disch:1) [](http://www.crecenegocios.com/wp-content/uploads/2009/03/servicio-cliente-restaurante.jpg)

-(En una tienda de electrodomésticos y aparatos del hogar): Disculpe, yo tengo este mismo pomo de ducha. Está obstruido en este pedazo. ¿Tienen la pieza de remplazo?   
-¿Cómo sabe que está obstruido en este pedazo?   
-Pues porque lo desmonté y vi la obstrucción...   
-Pues yo no puedo aconsejarle, señor. ¿Trajo la pieza? ¿No? Pues déjeme decirle, yo no soy vidente. Si fuera vidente, pudiese ver su casa y saber cúal es el problema del pomo. Pero de esta manera, imposible.

[](http://www.google.com.pa/imgres?imgurl=http://4.bp.blogspot.com/_e24PvapC7FU/TJWdrHUEnBI/AAAAAAAAA6w/dBvPoG4xadQ/s320/jpF7Q.gif&imgrefurl=http://elrepublicanoliberal.blogspot.com/2010_09_19_archive.html&usg=__uYbtISY44_gVrlfdo0k4HNMOCNk=&h=304&w=320&sz=145&hl=es&start=119&zoom=1&um=1&itbs=1&tbnid=3OmhMS-jB1VULM:&tbnh=112&tbnw=118&prev=/images%3Fq%3Dmal%2Bservicio%2Bal%2Bcliente%2Ben%2Balgunas%2Binstituciones%26start%3D100%26um%3D1%26hl%3Des%26sa%3DN%26ndsp%3D20%26tbs%3Disch:1)

-(Entrando a un supermercado, a las 7:50pm. En la puerta está el vigilante): Señor, no puede entrar, ya estamos cerrando.   
-Pero ustedes cierran a las 8pm. Faltan diez minutos.   
-Lo siento, se acabó el día.   
-Pero yo sólo quiero un paquete de maní...   
-Venga mañana.   
-Pero, ¿usted no entiende? Si no me deja entrar a comprar un maní –algo que me va a llevar un minuto-, no vuelvo más a este mercado.   
-¡Pues no venga más, le dije que estamos cerrados!



[](http://www.google.com.pa/imgres?imgurl=http://www.contexto.com.ar/uploads/2009/12/10//size1_50762_atencion_cliente.jpg&imgrefurl=http://www.contexto.com.ar/vernota.php%3Fid%3D15398&usg=__Lv9gcNMrOIMLtEhIWP1KHjLkceo=&h=442&w=600&sz=22&hl=es&start=7&zoom=1&um=1&itbs=1&tbnid=ZfBy6DSjy_7pRM:&tbnh=99&tbnw=135&prev=/images%3Fq%3Dmal%2Bservicio%2Bal%2Bcliente%26um%3D1%26hl%3Des%26tbs%3Disch:1)