



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS**

ZONA DE LA CULTURA

Mercadotecnia, GRUPO CLM

Comportamiento del consumidor

Entrevista a profundidad “El deseo de vivir experiencias memorables más allá del producto”

Elaborado por:
Alexander Chablé Denis

Docente: Minerva Camacho Javier

Ciclo 02/Agosto 2025 – Febrero 2026

Introducción

En esta actividad realizaré una entrevista sobre un tema en específico en mi caso será “Atención al cliente” así como saber su opinión más a fondo de este tema.

Objetivo

Tiene como objetivo saber qué tan satisfecha se llega a sentir la gente al momento de adquirir u ser atendidos de una buena manera, siendo escuchados y tratados con respeto.

Sujeto

Un joven de 19 años el cual cuando sale busca que le den la atención necesaria, ya que al ser consumidor buscamos una buena experiencia.

1. ¿Cómo definirías la atención al cliente?

Considero que es la comunicación entre 2 personas, el personal y el cliente. Donde el personal busca atender y vender un producto, mientras que el cliente busca adquirir un producto necesario. Integrando el comercio y los bienes y servicios.

2. ¿Podrías contar una experiencia reciente en la que te hayas sentido bien atendido?

Si, cuando fui a almorzar con unos amigos a Boston, el personal fue amable y nos atendieron rápido y de manera eficiente.

3. ¿Qué detalles te generan más confianza en una empresa durante la atención al cliente?

Me genera confianza cuando el personal es amable, escuchan con atención, responden con claridad y cumplen con lo que prometen.

4. ¿Cómo reaccionas cuando recibes una mala atención y qué esperas que haga la empresa?

Nunca me ha pasado, pero espero que la empresa reconozca el error, ofrezca una disculpa y busque una solución justa y rápida.

5. ¿Prefieres la atención presencial, telefónica o digital? ¿Por qué?

Prefiero la atención digital, porque es más rápida, cómoda y puedo realizar mis gestiones desde cualquier lugar.

6. ¿Qué tan importante es para ti que te respondan o resuelvan rápido un problema?

Es muy importante, ya que una respuesta rápida demuestra compromiso, eficiencia y respeto hacia el cliente. Cuando las soluciones tardan demasiado, genera frustración y da la impresión de que la empresa no valora el tiempo del consumidor.

7. ¿Crees que las empresas son empáticas con los clientes? ¿Por qué piensas eso?

Considero que depende de la empresa. Algunas muestran empatía, escuchan y tratan de entender la situación del cliente; pero otras solo siguen protocolos sin considerar el lado humano del problema. La empatía debería ser una parte esencial de la atención al cliente.

8. ¿Qué sugerencias darías para que las empresas mejoren su atención al cliente?

Les sugeriría capacitar mejor a su personal en comunicación y empatía, ofrecer varios canales de atención eficientes, responder con rapidez y dar seguimiento a los casos hasta resolverlos completamente.

Conclusión

Esta actividad fue divertida ya que no había hecho una entrevista así, además de que tuve que ser claro con la persona entrevistada para pedirle el permiso para grabar el audio, así como su opinión fue muy interesante y me ayuda ampliar mi percepción de las cosas.