

Problemas y quejas más comunes de las Pymes en relación con los servicios recibidos de proveedores informáticos

Amalio A. Rey

Nº	Quejas más comunes
1	Aconsejar productos y servicios (sofisticados y/o caros) que no se adecuan a las necesidades reales del cliente.
2	Incumplir los plazos de tiempo prometidos para la entrega o prestación de un servicio.
3	Recomendar marcas y productos por compromisos comerciales con casas proveedoras, a sabiendas que existen en el mercado opciones mucho mejores en calidad / precio, incluso algunas de dominio público.
4	Vender productos o servicios a precios excesivos, en algunos casos incluso como "ofertas".
5	Prometer un "trato personalizado" que después no se cumple.
6	Prometer durante la venta unas prestaciones del producto a sabiendas que no se pueden cumplir para las condiciones técnicas específicas del cliente.
7	Vender tecnologías "propietarias", poco estandarizadas, que después convierten a la Pyme en "cliente cautivo" del mismo proveedor o marca.
8	Prometer servicios de post-venta que después no se dan, o se prestan a una calidad muy inferior a la convenida.
9	Vender productos prometiendo que son "fáciles de usar", cuando en realidad necesitan ayuda técnica para su instalación y plena utilización que nunca se ofrece.
10	Afirmar que un producto o servicio le viene bien a un cliente sin preocuparse antes de averiguar las verdaderas necesidades del mismo.
11	Ocultar o no advertir de antemano problemas de seguridad informática o posibles fallos técnicos del producto o servicio vendido, y que conoce a priori el proveedor.
12	Aumentar precios de módulos o servicios complementarios a un producto ya vendido sin avisar al cliente
13	No responder de forma oportuna a las consultas técnicas del cliente, o denegar el servicio amparándose en problemas ajenos al mismo.
14	Practicar publicidad engañosa a la hora de captar clientes, ocultando en la "letra pequeña" condiciones comerciales abusivas.
15	Ofrecer garantías para la venta de un producto y después cerrar, o cambiar de denominación comercial para no asumirlas.