
Bienvenidos

Módulo
Atención al Cliente

Calidad en el servicio al cliente

El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso.



Resultados

- Compromiso
- Actitud positiva
- Mente abierta
- Beneficios
- Iniciativa
- Oportunidad



¿Porqué se pierden los clientes?



- 1 % Porque se mueren.
- 3 % Porque se mudan a otra parte.
- 5 % Porque se hacen amigos de otros.
- 9 % Por los precios bajos de la competencia.
- 14 % Por la mala calidad de los productos/servicios.
- 68 % Por la indiferencia y la mala atención del personal de ventas y servicio, vendedores, supervisores, gerentes, telefonistas, secretarias, despachantes, repartidores, cobradores y otros en contacto con clientes.

Que satisface a un cliente.

- Interés por el servicio.
- Servicio profesional.
- Personal competente.
- Ser escuchado.
- Respuestas sinceras.
- Asesoría oportuna.



FACTORES CLAVES DE LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE EN CUANTO A UN TRATO DE CALIDAD.

- Atención inmediata.
- Comprensión de lo que el cliente quiere.
- Atención completa y exclusiva.
- Trato cortés.
- Expresión de interés por el cliente.
- Receptividad a preguntas.
- Prontitud en la respuesta.
- Eficiencia al prestar un servicio.



FACTORES CLAVES DE LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE EN CUANTO A UN TRATO DE CALIDAD.

- Explicación de procedimientos.
- Expresión de placer al servir al cliente.
- Expresión de agradecimiento.



FACTORES CLAVES DE LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE EN CUANTO A UN TRATO DE CALIDAD.

- Atención a los reclamos.
- Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.
- Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la empresa.



Razones para un mal servicio.

- Empleados negligentes.
- Entrenamiento deficiente.
- Actitudes negativas de los empleados hacia los clientes.
- Diferencias de percepción entre lo que una empresa cree que los clientes desean y lo que estos en realidad quieren.



Razones para un mal servicio.

- Deficiente manejo y resolución de las quejas.
- Los empleados no están facultados ni estimulados para prestar un buen servicio, asumir responsabilidades y tomar decisiones que satisfagan a la clientela.
- Mal trato frecuente a los empleados y a los clientes.



Razones para un mal servicio.

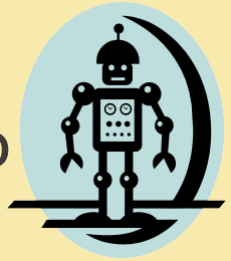
- Diferencias de percepción entre el producto o servicio que cree dar, y lo que creen recibir los clientes.
- Diferencias de opinión entre lo que la empresa piensa acerca de la forma de tratar a los clientes, y como los clientes desean que los traten.
- Carencia de una filosofía del servicio al cliente dentro de la compañía.

7 Pecados capitales del servicio.

Apatía



Robotismo





Desaire



Inflexibilidad

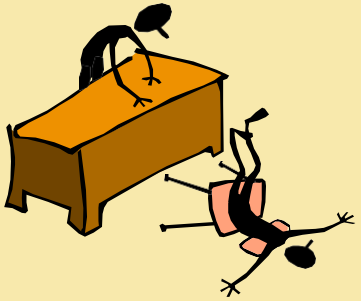
Frialdad



Evasivas



Aire de superioridad

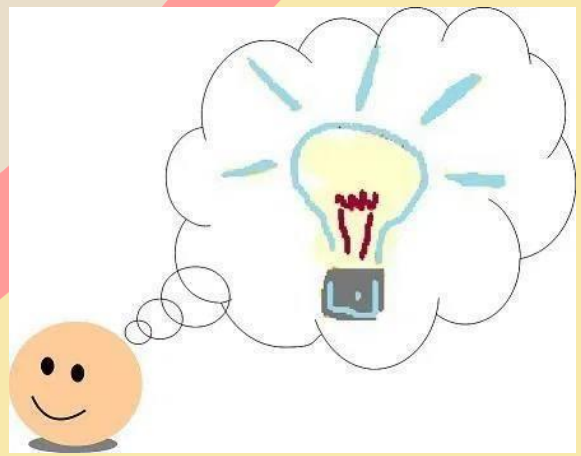


Frases Sustitutas

Frase prohibida	Frase sustituta
No lo se...	Averiguaré y le informaré....
No podemos hacer eso...	Le ofrezco esta alternativa....
Tiene que...	Le sugiero o usted necesita...
Un segundo o un momentito...	Podria esperar por favor....
No al inicio de una frase...	Ofrecer una alternativa

¿Actividad?

Un valor



ELABORA UNA SITUACIÓN
DONDE NO SE APLICAN LOS VALORES

LUEGO DA LA SOLUCIÓN APLICANDO UN VALOR
ENVÍALO DE INMEDIATO A CLASSROOM