¿Cómo gestionar la calidad en el servicio al cliente por valores?




PUNTUALIDAD
RESPETO
CALIDAD DE SERVICIO
IMER
SOPORTES SAC
LEALTAD
COMPROMISO
COMPROMISO


VALORES
Profesionalismo
Liderazgo
Actitud de servicio
Perseverancia
Ética
Lealtad
Exelencia

Voluntarios 3

Juego de roles

Cliente
Vendedor
Supervisor

Tema a escoger
Venta de celular
Agencia turística

Decidir una buena o mala atención

LOS 10 MANDAMIENTOS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA Y LA CONSERVACION DE LOS CLIENTES.

1. El cliente es la persona más importante en la empresa.
2. El cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente. Usted trabaja para sus clientes.
3. El cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo.



LOS 10 MANDAMIENTOS PARA UN SERVICIO DE **EXCELENCIA Y LA CONSERVACION DE LOS CLIENTES.**

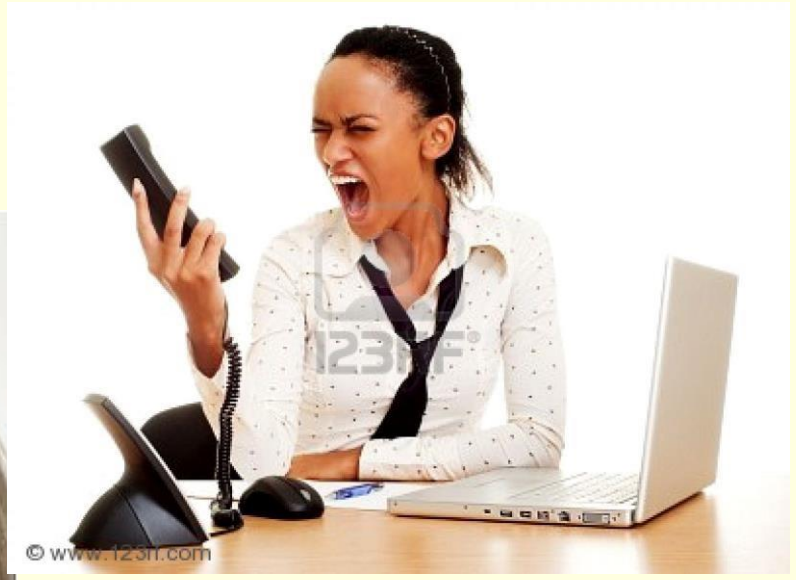
4. El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo traten.



LOS 10 MANDAMIENTOS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA Y LA CONSERVACION DE LOS CLIENTES.

5. El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.





LOS 10 MANDAMIENTOS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA Y LA CONSERVACION DE LOS CLIENTES.

6. El cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios. Usted no le hace ningún favor sirviéndole.



LOS 10 MANDAMIENTOS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA Y LA CONSERVACION DE LOS CLIENTES.

7. El cliente es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones. Si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él.



LOS 10 MANDAMIENTOS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA Y LA CONSERVACION DE LOS CLIENTES.

8. Su trabajo en satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes y, siempre que sea posible, disipar sus temores y resolver sus quejas.



LOS 10 MANDAMIENTOS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA Y LA CONSERVACION DE LOS CLIENTES.

9. El cliente se merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.



LOS 10 MANDAMIENTOS PARA UN SERVICIO DE EXCELENCIA Y LA CONSERVACION DE LOS CLIENTES.

10. El cliente es la parte más vital de su empresa o negocios. Recuerde siempre que sin sus clientes, no tendría actividades de negocio. Usted trabaja para su clientela.



Las 10 Reglas para una excelente atención en el servicio.

1. No haga esperar al cliente, salúdelo de inmediato.

2. Dar atención total, sin distracciones o interrupciones.



Las 10 Reglas para una excelente atención en el servicio.

3. Haga que los primeros 20 segundos cuenten.



4. Sea natural, no falso o robotizado.

Las 10 Reglas para una excelente atención en el servicio.

5. Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo).

6. Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quien puede).

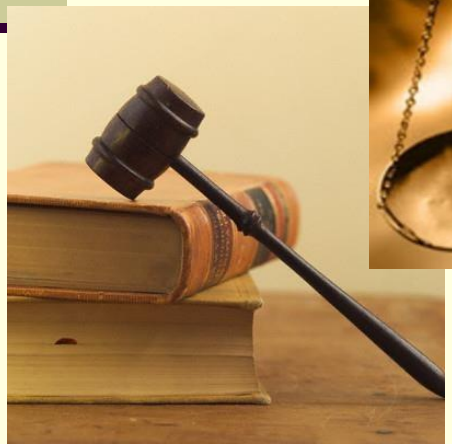


Las 10 Reglas para una excelente atención en el servicio.

7. Piense, use su sentido común para ver como puede resolver el problema del cliente.







8. Algunas veces ajuste las reglas.

Las 10 Reglas para una excelente atención en el servicio.

9. Haga que los últimos 20 segundos cuenten (dejar una buena impresión) despídalo, mírelo, invítelo a regresar.



10. Manténgase en forma, cuide su persona.

BUENA Y MALA ATENCIÓN O CALIDAD DE SERVICIO











EJERCICIOS EN CLASE



BUENA Y MALA ATENCIÓN O CALIDAD DE SERVICIO



EJERCICIOS EN CLASE



LA ACOGIDA Y LA DESPEDIDA.

Nunca se tiene la oportunidad de causar una segunda primera impresión.



Haga que los primeros y últimos segundos cuenten.

- ***Atención a los 20 primeros pasos*** (caminar seguro).
- ***Atención a las 20 primeras palabras*** (presentación).
- ***Atención a los 20 centímetros de cara*** (mirada franca y sonrisa).





Haga que los primeros y últimos segundos cuenten.

Pero, antes de desarrollar este "flash emotivo" del primer contacto, hay que tomar algunas preocupaciones:

- La primera es cuidar la presentación física y la vestimenta.
- La segunda es V.I.P. (en inglés Very Important Person), que podría traducirse al español por "Visitante de una Importancia Particular".
- La tercera precaución: no dárselas de demasiado desenvuelto, de despreocupado. Tener seguridad no significa ser arrogante.



Comunicación.

- En persona.
- Por teléfono.
- Internet.
- Catálagos de venta.
- Por correo.
- Redes sociales



Comunicación.



Cuando la empresa se comunica con sus clientes en persona no sólo transmite información concreta relativa a la situación y producto específico, sino además todos los valores y creencias que constituyen la cultura de la empresa.

- El aspecto físico de la persona que nos atiende, es información valiosa sobre el tipo de empresa y el servicio que ofrece a sus clientes.

Obstáculos en la comunicación: RUIDOS

Ruido es todo elemento que entorpece la comunicación, pudiendo incluso llegar a anularlo.

- No compartir el mismo lenguaje.
- Falta de voluntad de comunicarse.
- Defensividad.
- Conocimiento insuficiente del producto o servicio.
- Incapacidad para escuchar.
- El entorno.



Reglas de cortesía al contestar el teléfono.

- ☎ - Conteste rápida y amablemente.
- ☎ - Conteste con voz amable, franca y una sonrisa.
- ☎ - Conteste saludando, diciendo el nombre de la compañía y su nombre.
- ☎ - Y pregunte el nombre a la persona, para que se dirija a ella con su nombre.



Reglas de cortesía al contestar el teléfono.

☎- Concentrese. Escuche bien lo que le dicen, escuche el 80% y hable el 20%.

☎- Repita el mensaje escuchado.

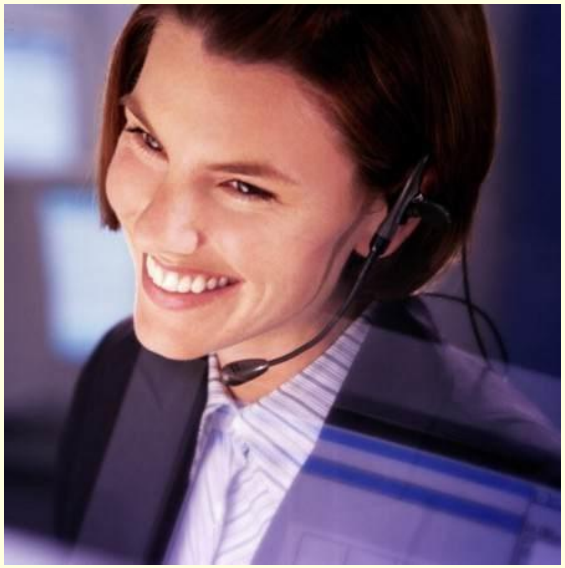
☎- Tome notas escritas para recordar.

☎- Evite dejar llamadas en espera.



Reglas de cortesía al contestar el teléfono.

- -Analice el estado de animo de su interlocutor, aplicando siempre la empatía.



- - Establezca un diálogo agradable.
- - Sonría con su suave voz.
- - No se despida sin antes asegurarse que el cliente ha obtenido todo lo que esperába o buscába.

Reglas de cortesía al contestar el teléfono.

- ☎- Sea conciso.
- ☎- Devuelva las llamadas prometidas.
- ☎- Despídase cortésmente y repita nuevamente su nombre.



Clasificación de las llamadas.

Llamadas de información:

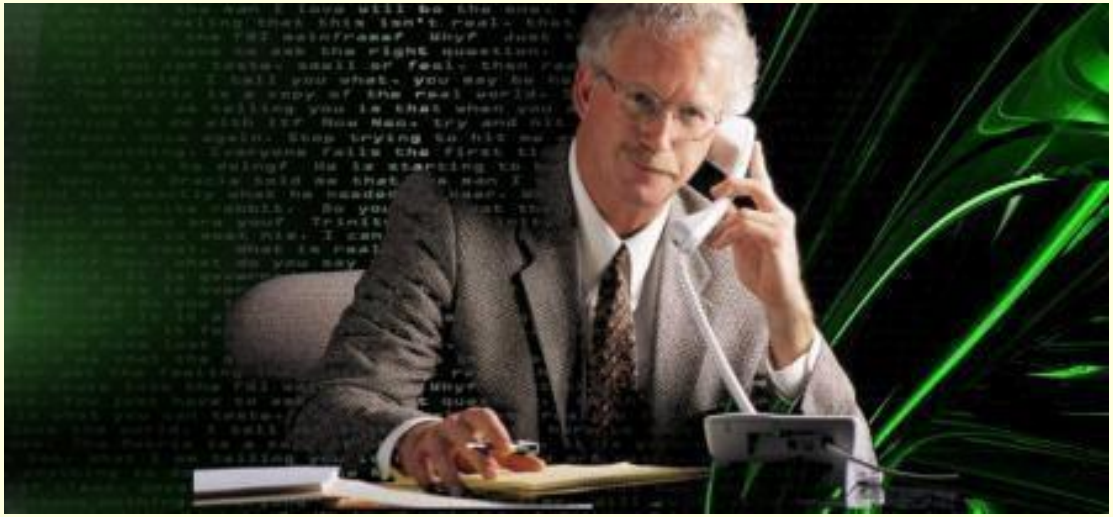
- El oficinista puede ofrecer cualquier información solicitada siempre que no sea confidencial y si esta seguro de lo que dice. Si existe alguna duda, debe cerciorarse rápidamente o preguntar a quien sepa más para proseguir.



Clasificación de las llamadas.

☎Llamadas para el Jefe:

Cuando el empleado recibe una llamada de alguien que debe hablar personalmente con el jefe.



☎Se informa quien llama, ya sea personalmente o por el sistema de intercom.

Clasificación de las llamadas.

- El jefe no lo puede atender, se le debe decir al cliente: El señor Tal esta en una reunión, ¿Gusta dejar su mensaje y número para que se comunique con usted?.

- La recepcionista debe saber si puede o no ser interrumpido.



Clasificación de las llamadas.

☎ Llamadas de larga distancia:

Si la llamada es de larga distancia y se demorará en resolverla, pregunte si gusta llamar en ___ minutos, dependiendo el tiempo que cree demorarse, ó si gusta esperar en línea.



La despedida.

Otra parte fundamental es la despedida.

- ÿ **Buena impresión de él mismo.**
- ÿ **Buena impresión de la empresa.**
- ÿ **Buena impresión de los productos o servicios.**



Para:



- Preparar futuros encuentros; un cliente nunca está totalmente ganado o perdido.
- Hacer de él/ella un agente de publicidad; una buena referencia o un indicador.