

# TALLER “TU ERES LA IMAGEN DE LA UNIVERSIDAD”

Claudia Blanco Athos  
Agosto 2012

# **Servicio de Calidad: Exceder las expectativas del cliente**

---

**Calidad es exceder las expectativas de nuestros clientes todos los días**



# Servicio de Calidad: Exceder las expectativas del cliente

---



- Atención ágil.
- Respuestas claras.
- Brindar soluciones frente al problema.
- Trato amable y formal.
- Accesible.

# Video

---

- Comentarios

# Herramientas para brindar un servicio de calidad

---

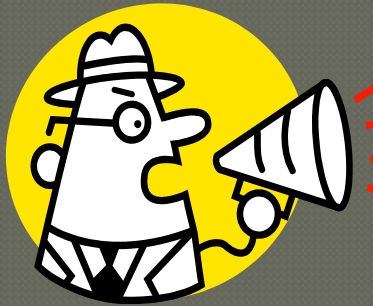
- Tratar al cliente como una persona importante.
- Ser cortés y atento.
- Escuchar y responder con empatía.
- Atender las ideas y sugerencias del cliente



# Herramientas para brindar un servicio de calidad

---

Al momento de atender al cliente...

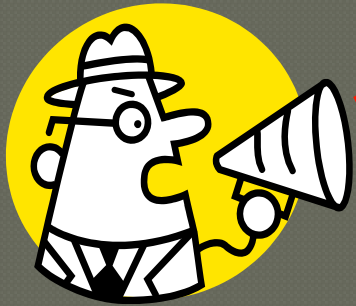


- Si la atención es personal, una vez que se le comunica la presencia del cliente, atenderlo inmediatamente.
- Si la atención es telefónica, el teléfono no deberá sonar más de dos veces sin ser contestado.

# Herramientas para brindar un servicio de calidad

---

Al momento de atender al cliente...



- Saludar rápida y cortésmente.
- Prestar toda su atención.
- Utilizar el ritmo adecuado.
- Hacer preguntas para determinar las necesidades.

# Herramientas para brindar un servicio de calidad

---

Al momento de atender al cliente...



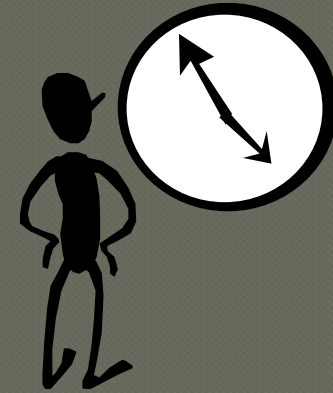
- Escuchar atentamente.
- Proporcionar la información adecuada.
- Resumir para verificar que entendió.
- Dar las gracias al cliente.



# Herramientas para brindar un servicio de calidad

---

## Pautas de conducta

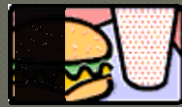


- Ser puntual.
- Ser discreto con la información que maneja.
- Mantener siempre una impecable apariencia personal: limpieza y orden.

# Herramientas para brindar un servicio de calidad

## Pautas de conducta

- No ingerir alimentos ni fumar en horas de oficina.



- Hablar con los compañeros de trabajo en tono moderado.



- Mantenerse informado y actualizado en los temas de la Universidad.



# Herramientas para brindar un servicio de calidad

---

## Pautas de conducta

- Dar buen trato al cliente, respetando su orden de llegada así como su privacidad.
- Ser breve en el uso del teléfono en todo momento, especialmente delante de los clientes.



# **Herramientas para brindar un servicio de calidad**

- **Capacidad de manejar el estrés**
- **Empatía**
- **Autoestima alta**
- **Motivación**
- **Competencia**
- **Relacionarse adecuadamente con todos**

# Asegurarnos de la Satisfacción del Cliente

---

¿Cómo medimos la satisfacción de nuestros usuarios?



- Encuestas.
- Sugerencias.
- Comentarios en los medios de comunicación.
- Número de quejas presentadas.
- Redes sociales.

# Plan de Acción Individual

---

- Comentarios