

Taller

COMPETENCIAS ORIENTADAS A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Desarrollando técnicas para llegar al cliente y satisfacer sus necesidades.



Gestionando quejas y enfrentando reclamos



Freddy N. Casanova Bedoya
Giovanna R. Galleno Málaga
FACILITADORES

5

LOS 7 PECADOS DEL SERVICIO


Tratar al cliente con APATÍA	Atender como un robot: RUTINA	Tratar de deshacerse del cliente: DESAIRE	
Ceñirse al reglamento: POCO CREATIVO	Dar evasivas al cliente: POCO CONCRETO		
Ser frío con el cliente: EXTREMADAMENTE SERIO	Tratar al cliente con actitud de SUPERIORIDAD		

UNO X UNO

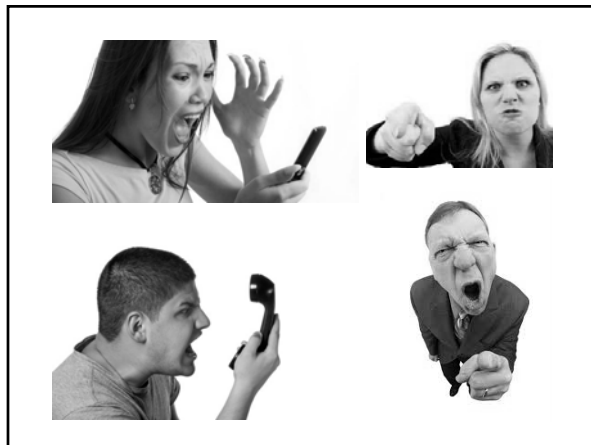
INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE CAUSAS





CÓMO TRATAR CLIENTES DIFÍCILES



<i>Actitudes:</i>	<i>Etapas:</i>
> LENGUAJE CORPORAL	> ECUANIMIDAD
> ACEPTA LAS FALLAS	> EMPATÍA / SOLIDARIDAD
> LAS CRÍTICAS	> INFORMACIÓN
> PERSISTE	> AGRADECIMIENTO

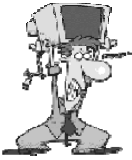


EXPRESIÓN DE INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE

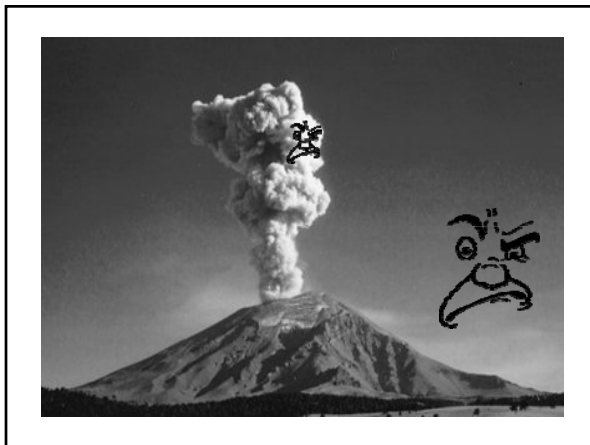
<h4>QUEJA</h4> <p>Expresar su inconformidad por los servicios recibidos.</p> 	<h4>RECLAMO</h4> <p>Exigencia, reivindicación o demanda formal por algún incumplimiento o violación de sus derechos, pidiendo la restitución del daño.</p> 
--	--

LA VOZ DEL CLIENTE
VALEN MÁS LAS QUEJAS QUE LOS ELOGIOS

Una queja significa que el cliente nos informa que aún no está satisfecho



Una queja es una oportunidad única para asegurar la satisfacción del cliente



4 PASOS PARA RESOLVER QUEJAS

1 Dejar que el Cliente exprese sus sentimientos.

- Dejarlo hablar.
- Escuche con atención.
- No decirle que se calme.
- No tomar lo que dice como algo personal.

2 Tratar de comprenderlos.

- Ponerse en su lugar.
- Evitar el "Filtro negativo".
- Pensar: "Qué necesita esa persona"
- "Cómo se lo puedo dar yo"

4 PASOS PARA RESOLVER QUEJAS

3 Expresar Empatía.

- Demostrar que comprende la situación.
- Presentar disculpas.
- Usar frases empáticas (Ej. "Lo entiendo"...)

4 Resolver el problema.

- Preguntar.
- Buscar información.
- Verificar la información.
- Trabajar activamente para buscar una solución.
- Lograr una solución consensuada.

Recuerda:

**Este
procedimiento
puede convertir
clientes hostiles
en clientes
plenamente satisfechos.**



**Aún cuando el cliente
pierda la ecuanimidad,
es importante que, como
profesionales, nosotros
la conservemos.**



Taller

COMPETENCIAS ORIENTADAS A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Desarrollando técnicas para llegar al cliente y satisfacer sus necesidades.



La Atención al Cliente, escenario del éxito



Freddy N. Casanova Bedoya
Giovanna R. Galleno Málaga
FACILITADORES

6

<h2>DIMENSIONES DE LA ATENCIÓN</h2>	
	

ATENCIÓN AL CLIENTE



Consta de 2 dimensiones integrales:

DIMENSIÓN TÉCNICA

Incluye procedimientos de cómo hacer las cosas.	Provee políticas para atender las necesidades de los clientes.
---	--

DIMENSIÓN HUMANA

Incluye las relaciones interpersonales con los clientes.	Define actitudes, conducta, empatía, destrezas verbales, y trato personal.
--	--

Siempre se incluye ambas en el proceso

Emoción



Actitud



SALUDA

PREGUNTA

ATIENDE

VERIFICA

DESPÍDETE

NECESIDADES EMOCIONALES BÁSICAS

Todo cliente quiere sentirse:

- ☛ CÓMODO
- ☛ BIENVENIDO
- ☛ IMPORTANTE
- ☛ COMPRENDIDO



**PRESENTACIÓN
DE EQUIPOS**
