**EXCELENCIA EN EL SERVICIO**

El enfoque en la satisfacción a los clientes es un escalón indispensable para diferenciarte de tus competidores dentro del mercado donde participas. Los momentos de verdad es cuando existe contacto entre ambas partes

**Momentos de verdad:** eventos cara a cara entre ellos y los diferentes representantes de la empresa; llamada telefónica, visita por motivos técnicos, formular reclamo administrativo, solicitar asistencia técnica

**SERVICIO**

Especial atención y dedicación, actitud generosa, obediente y hasta cierto aspecto de humildad.

Los servicios siguen procesos de 3 fases

* Identificación de necesidades
* Satisfacción de necesidades
* cierre del proceso

**ATRIBUTOS DEL SERVICIOS**

* deseo de servir
* aprecio por la interacción
* orientación al logro
* responsabilidad
* conocimientos
* determinación
* dedicación
* disciplina
* orden
* actitud de servicio

**Servicio al cliente:** actividades interrelacionadas que ofrece una persona o el equipo de la empresa con el fin de que un cliente obtengo el producto o el servicio en el momento y lugar adecuado.

Las políticas del servicio muchas veces son inclongruentes con las necesidades del cliente y se enfocan mas hacia la tarea. Es importante escuchar a las personas que tiene contacto con el cliente

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

**PRINCIPIOS PARA UN SERVICIO DE CLASE MUNDIAL**

* **di algo para relajar la tensión**
* **toma decisiones positivas**
* **Observa a los clientes**
* **los cinco pirmeros segundos establecen el tono de tu interacción**
* **Haz la diferencia**
* **Crea buenos recuerdos para los clientes**
* **Se respetuoso**
* **Personaliza las interacciones**
* **Haz que los clientes se sientan especiales**
* **Demuestra interés, pregunta**

**Cosas a evitar**

* **No comunicar restricciones o pagos extras**
* **mandar publicidad sin autorización**
* **compartir info del cliente**
* **obligar a hacer compras**
* **no recordar fechas de pago**
* **hacer esperar**

**IMPORTANTE QUE**

* **Entregues el servicio sin errores**
* **corrijas los errores**
* **busques dar un valor agregado al cliente**