

Implementación de políticas de atención al cliente

Cada empresa tiene características específicas y su propio modelo de negocios, por lo cual no es posible hablar de un modelo único, no obstante, se propone las siguientes pautas básicas:

1

[Diagnosticar]

Conocer quién es el cliente, sus necesidades y miedos.

[Comparar]

Revisar lo que el cliente quiere o pide y lo que las empresas le están entregando.

2

3

[Evaluar]

Observar si los esfuerzos generados dan los resultados esperados ante el cliente o los demás competidores del segmento.

[Escuchar]

Cada vez que un cliente habla está generando una información fundamental para el crecimiento de la empresa, vuelva esa charla una herramienta de avance.

3

3

[Actuar]

Tener una condición de acción frente a las realidades de los clientes, ojalá que ellos sientan que son oídos.