

Atención al cliente en Lectura Fácil



Atención al cliente

Cuando un cliente quiere comprar es porque tiene la necesidad de un producto o servicio.

Por ello, el cliente se fija en las características del producto o servicio o en cómo funcionan.

La necesidad del cliente termina cuando recibe su producto o servicio.

El cliente vive todo este proceso como una experiencia.

Tu negocio tiene que atender las necesidades del cliente durante todo el proceso.

La atención al cliente ocurre:

- antes,
- durante
- y después de la venta.

• Cliente:

Persona que compra algo que quiere o necesita en un negocio.

• Productos:

Objetos o elementos que vende una empresa y que puedes ver o tocar.

• Servicio:

Actividades que venden las empresas pero que no puedes ver o tocar.

Por ejemplo, una empresa que ofrece el servicio de limpieza.

La atención al cliente permite tener una relación cercana con las personas, a través de distintos medios de contacto.

Las metas de la atención al cliente son:

- que el producto o servicio llegue al cliente,
- que el producto o servicio se utilice de manera correcta
- y que el producto o servicio cause **satisfacción** al cliente.

Para lograr las metas de atención al cliente, tu negocio se debe preocupar de la experiencia del cliente.

Por eso, tu negocio debe conocer el nivel de satisfacción del cliente.

El nivel de satisfacción se conoce al preguntar al cliente:

- ¿cómo fue la experiencia de compra?
- ¿qué dificultades tuvo para comprar?
- ¿cómo le gustaría mejorar el servicio de atención y venta?

• **Satisfacción:**

Alegría o bienestar que siente una persona cuando hace algo bien o logra una meta.

Por ejemplo, comprar la televisión que necesitaba y que esté en buen estado y funcione.

Para crear buenas experiencias al cliente, tu negocio debe tener en cuenta:

- **Innovar**, no **imitar**:

Cada negocio tiene clientes diferentes, con gustos diferentes.

Tu negocio aprovecha esa información para entregar un mejor servicio.

- **Facilitar** la vida:

Tu negocio facilita la experiencia del cliente y evita que se creen problemas.

- Los clientes son personas:

Es muy importante el trato y la forma de comunicarse que tenga tu negocio con los clientes.

- Escuchar y preguntar:

Tu negocio debe escuchar al cliente, no debe pensar por el cliente.

- **Innovar**:

Hacer cambios con ideas nuevas.

- **Imitar**:

Copiar algo que hizo otra persona.

- **Facilitar**:

Hacer que algo sea fácil.

Por ejemplo, un computador que funciona más rápido facilita tu trabajo más que un computador lento.

Tu negocio debe mejorar
con la información que te da el cliente.

Por ejemplo:

- lo que el cliente dice que necesita,
- cuáles son sus problemas,
- o los deseos que tiene.

Tu negocio debe conocer
todos los medios de contacto
para mejorar la atención al cliente.

Los medios de contacto con el cliente,
le permitirán conocer lo que ofrece tu negocio.

La interacción puede ser por:

- la página web,
- las redes sociales,
- tu tienda,
- la publicidad en la calle,
- la relación con los vendedores o trabajadores.

Cuando tu negocio mejora estas interacciones
también mejora la atención al cliente
Esto hará que el cliente elija tu negocio antes que otros.

Con toda la información que tu negocio tiene
debes entregar la mejor experiencia al cliente para:

- que el cliente tenga el producto que espera,
- que tu negocio conozca cómo compra el cliente,
- que tu negocio asegure una buena experiencia al cliente.



©Documento adaptado por CEDETI UC y validado por Universidad de los Andes.

© Lectura Fácil Europa. Logo: Inclusion Europe.

Más información en www.easy-to-read.eu

Desarrolla

