

SERVICIO





Que todos y cada uno de nuestros colaboradores comprendan la importancia del buen servicio, para los clientes, para la organización e incluso para si mismos, además de que sean capaces de reconocer que las personas que tienen contacto con el cliente son los que crean la diferencia.

**O
B
J
E
T
I
V
O**

¿QUÉ ES UN SERVICIO

Cuando de economía se trata, el SERVICIO es el conjunto de actividades realizadas que buscan la satisfacción de las necesidades del cliente.





¿QUIÉN ES EL CLIENTE?

Es toda aquella persona, empresa u organización que utiliza los servicios de un profesional para la satisfacción de una necesidad específica.

Los clientes en el sector del transporte buscan principalmente:

- Seguridad
- Calidad
- Puntualidad



BUEN SERVICIO

Cada vez más, las organizaciones diferencian sus productos y servicios mediante su servicio al cliente, los compradores competentes exigen un servicio excelente. Como eslabón entre el cliente y la organización, las personas de contacto con el cliente son parte crucial y para ello deben ofrecer:

Buena imagen
Comunicación efectiva
Capacitación continua

Trabajo en equipo
Actitud positiva

Sentido pertenencia
Obediencia a normas

CULTURA DE SERVICIO

¿Porqué es tan difícil brindar un gran servicio al cliente?

Todas las empresas se enfrentan al problema de la mala atención de sus empleados hacia los clientes.

Lo cual ocasiona pérdidas enormes y hasta la quiebra de muchos negocios.



CULTURA DE SERVICIO

SIEMPRE
SEA SERVICIAL

Aunque sepa que no va haber una ganancia inmediata.

Cada día es mas difícil tener clientes importantes, debido a la competencia y cada vez va a ser más.



- Somos una empresa de servicio y cada uno de nosotros debemos dar lo mejor.
- Todos somos responsables de que se de el mejor servicio.
- Conozca cuales son nuestros clientes ya que todos son importantes.
- Tratar con respeto a la gente de recibo, y a los que nos cargan.
- Conozca que producto se transporta y como debe de manejarse.

Los clientes buscan transportistas importantes que les den el mejor servicio, para esto es cuestión de que todos cooperemos para que seamos su elección.

CULTURA DE SERVICIO



CULTURA DE SERVICIO

OBEDEZCA LAS INSTRUCCIONES

Ya que la mercancía puede llegar dañada por un mal manejo, y eso nos afecta con el cliente también.

En caso de alguna devolución, rechazo, o faltante de mercancía informar de inmediato a despacho central o a su coordinador para recibir instrucciones.



INFORMACIÓN **OPORTUNA & REAL**

En toda empresa uno de los puntos clave es la comunicación por lo que es importante estrechar los reportes con su coordinador.

Informar de inmediato a Despacho Central cualquier contratiempo en el camino. (Problemas mecánicos, paradas NO programadas, situaciones anormales, etc.).

Informar en caso de NO ser atendidos, tanto en las cargas, como en las descargas.

CULTURA DE SERVICIO

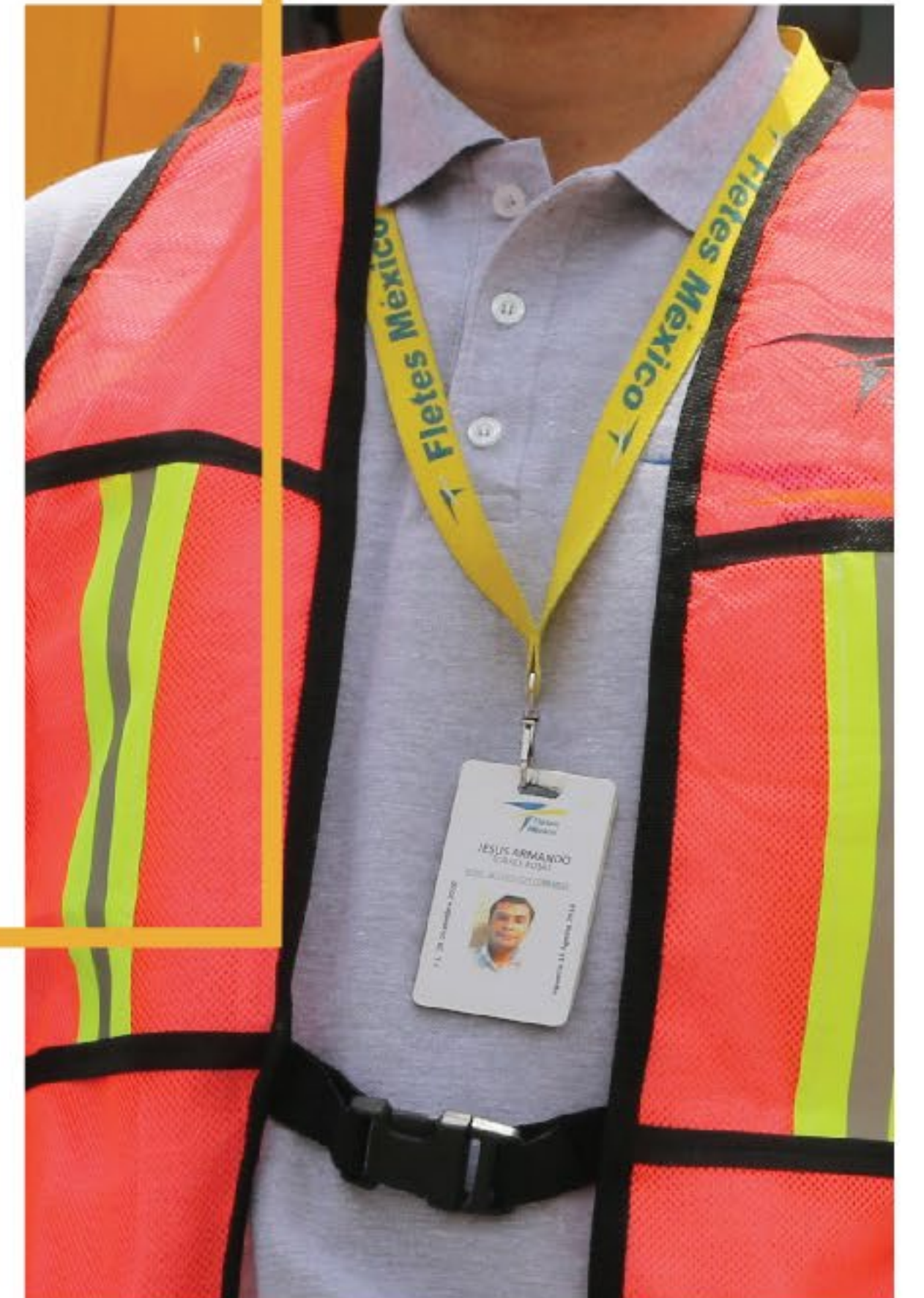
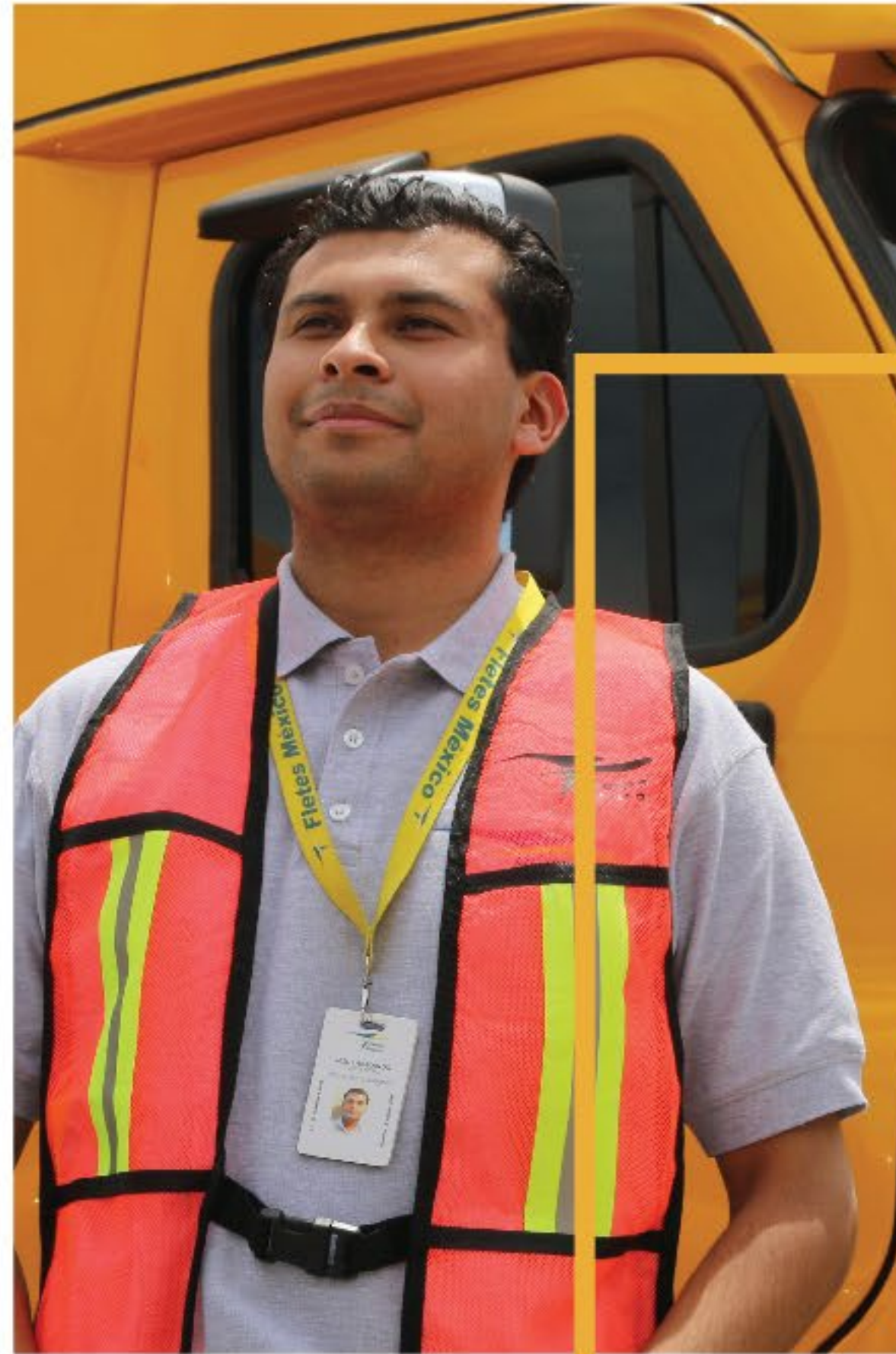


IMAGEN

La imagen que se proyecte físicamente es la misma que tendrá el cliente de la empresa en general.

Siempre presentarse:

- Limpio.
- Afeitado.
- Vestimenta en forma adecuada.
- Portar siempre el gafete de la empresa.



REALIDAD ACTUAL

Por qué se pierden los clientes



**GRACIAS
POR SU
ATENCIÓN**

