



Unidad VIII:

Servicio y atención al cliente

Objetivo:

- Proponer algunos aspectos básicos para facilitar un buen servicio y atención a nuestra clientela.

Introducción

El servicio y atención a nuestra clientela son principios claves de toda empresa, sea ésta grande o pequeña, debe siempre cumplir. El éxito de cualquier empresa depende principalmente de la demanda de nuestra clientela y esa demanda se dará en la medida que tengamos clientes satisfechos con el servicio y con la atención que les brindemos.

No hay que olvidar que nuestra clientela es cada día más exigente y, por esta razón, debemos conocer bien sus expectativas, necesidades y preferencias al momento de adquirir un producto o de solicitar un servicio. Esta información es clave para mejorar nuestra oferta y para ganar así la preferencia y confianza de nuestra clientela.

Servicio y atención al cliente



Los clientes son aquellas personas que compran o adquieren nuestros productos o servicios, pueden ser personas naturales o instituciones.

Actualmente la competencia es cada vez mayor y los productos y servicios ofertados en el mercado son cada vez más variados. En consecuencia, los consumidores se vuelven cada vez más exigentes, buscan buena calidad, buenos precios y buen servicio o atención al cliente.

Cuando un cliente encuentra el producto o servicio que buscaba y sumado a eso recibe un buen servicio o atención, queda satisfecho y esa satisfacción hace que regrese y vuelva a comprarnos. También es probable que nos recomiende con otras personas.





Esto se traduce en:



Clientes satisfechos



Mayores ventas



Mayores utilidades

En cambio, si un cliente resulta insatisfecho y además recibe un mal servicio o atención no solo dejará de visitarnos, sino que muy probablemente hablará mal de nuestra empresa.

Por tanto, es fundamental brindar un **buen servicio** o **atención al cliente** para lograr su fidelidad a nuestro negocio y así tener mejores resultados empresariales.

Todas las personas que colaboran con tu negocio deben estar capacitadas para lograr la excelencia en el servicio al cliente, desde quien hace la limpieza hasta quien gerencia el negocio.

Factores claves en el servicio al cliente

- Amabilidad.
- Ambiente agradable.
- Comodidad.
- Trato personalizado.
- Rapidez en el servicio.
- Higiene.
- Seguridad.



- **Amabilidad:** Nuestra clientela merece un trato amable. Siempre se debe saludar, mostrar una sonrisa sincera, ser cortés, atento, servicial y siempre dar las gracias. El trato amable debe ser expresado por todas las personas que trabajan en la empresa(encargados de la seguridad, recepcionistas, gerentes y dueños del negocio).



- **Ambiente agradable:**

Hay que lograr que nuestra clientela se sienta a gusto y para lograrlo, además de brindarle un trato amable y cordial, debemos garantizar una adecuada decoración del lugar con buena iluminación y disposición de los elementos del local, lo cual puede atraer a nuestra clientela.

- **Comodidad:**

Nuestra clientela debe contar con todas las comodidades posibles por ello debemos garantizar un espacio amplio, sillas cómodas, mesas amplias, estacionamiento, entre otros.

- **Trato personalizado:**

Debemos procurar brindar un trato personalizado a nuestra clientela. Para ello podemos ofrecer productos, servicios o promociones especiales que tomen en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente.

Se recomienda que un mismo trabajador atienda al cliente durante todo el proceso de compra para que el mismo sea capaz de atender una queja o reclamo del cliente y resolver el problema que se presente.

- **Rapidez en el servicio:**

Es indispensable atender a nuestra clientela con la mayor rapidez posible. Recomendamos crear procesos simples y eficientes, por ejemplo, usar programas informáticos que permitan tomar con mayor rapidez los pedidos del cliente y tener el número adecuado de personal. La capacitación al personal también es importante, sobre todo en temas que tienen que ver con servicios y atención al cliente, entre otros.

- **Higiene:**

El local de nuestro negocio debe contar con todas las normas de higiene establecidas. Los baños siempre deben estar limpios, no debe haber papeles en el piso, los colaboradores deben estar bien aseados y con el uniforme y vestimenta impecable.





- **Seguridad:**



El local de nuestro negocio debe contar con todas las medidas de seguridad, no sólo para que puedan ser usadas en caso de alguna emergencia, sino también, para que el cliente esté consciente de ellas y se sienta seguro en todo momento. Se debe contar con suficiente personal de seguridad, marcar las zonas de seguridad, señalar las vías de escape, contar con botiquines médicos, entre otros.

Los diez mandamientos de la atención al cliente

1. El **cliente** por encima de todo.
2. Es preciso hacer todo lo posible para **satisfacer al cliente**.
3. La empresa **debe cumplir** todo lo que prometa y nunca mentir.
4. Una sola forma de **satisfacer al cliente**, darle más de lo que se espera.
5. Las personas que tienen contacto directo con los clientes **marcan la diferencia**.
6. Fallar **en un punto** significa fallar en todo.
7. Un **empleado insatisfecho** genera **clientes insatisfechos**.
8. El juicio sobre la **calidad del servicio** lo hace el cliente.
9. Por muy bueno que sea el servicio **siempre se puede mejorar**.
10. Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a **trabajar en pro de la satisfacción al cliente**.

Ejercicio:

Visita alguna empresa o negocio en tu localidad que ofrezca servicios. Durante la visita ten presente estos diez mandamientos y luego compartí con tus socios u otros emprendedores los resultados de este ejercicio. ¿Cuáles son las lecciones aprendidas que te quedan?



Conocer al cliente

Recomendación importante:

Conoce bien a tu cliente, así podrás brindarle un buen servicio y una buena atención.

Si quieres conocer bien a tu cliente, no te olvides de:

1. Preguntar siempre el nombre de la persona.
2. Saber si es la primera vez que compra o solicita un servicio.
3. Indagar sobre cómo se enteró de los servicios o productos.
4. Solicitar sus datos de contacto(dirección, teléfono, correo electrónico, otros).
5. Consultar sobre qué tipo de información le gustaría recibir.
6. Preguntar si tiene experiencias previas con otras empresas prestadoras del mismo servicio.





Principios básicos para atención al cliente

Escuchar



Conviene siempre entender lo que el cliente necesita más allá de lo que está pidiendo. Por eso es importante **establecer una comunicación efectiva**. A continuación, se explica el procedimiento para lograrlo.

Procedimiento para una comunicación efectiva

1

Saludar al cliente con calidez

Eso hará que el cliente
Se sienta **bienvenido**

2

Brindar precisión en lo que se ofrece.

No prometer al cliente nada que
no se pueda **cumplir**.

3

No omitir ningún detalle

Respetar el **precio** pactado con
un cliente. Si existiera la
posibilidad de algún cargo
adicional, debe ser comunicado
para evitar sorpresas y
malestares posteriores.



Conocer el interlocutor

Antes de iniciar una comunicación debe saberse **quién es el cliente** y cómo llegar a él. Asimismo, debe entenderse que el mensaje que se transmite al interlocutor es importante.

4

No prometas, cumplí

No prometas lo que no podrás cumplir. No prometas cosas que están fuera de tu control, todo lo que realices debe estar a tu alcance.

Soluciona

Si un cliente necesita una solución tenés que brindársela. No hay imposibles, vos podés hacer que las cosas sucedan.



Comprométete con el servicio

Como dueño de negocio debés ser la primera persona en comprometerte en brindar un buen servicio y atención al cliente. A tu compromiso se suman todas las personas que colaboran con tu empresa o negocio.

Pensá como si fueras un cliente

No solamente debes pensar en tu clientela sino actuar como el cliente necesita que actúes.





El servicio al cliente no se ve, pero se siente

Los servicios deben estar siempre a disposición del cliente. Te recomendamos tomar en cuenta lo siguiente:

Previo a la venta:

- Toda empresa debe disponer de una política de servicio al cliente.
- Toda empresa debe contar con una estructura organizativa.
- Servicios de gestión y apoyo para los clientes potenciales y existentes.

Durante la venta:

- Disponibilidad de existencias, materia prima o materiales necesarios para brindar un servicio.
- Facilidad para realizar pedidos(vía telefónica, Internet, en tienda, etc.).
- Información correcta de los pedidos(brindar el precio correcto, indicar si hay existencia).
- Transporte(traslado de materia prima, materiales, etc.). Sin cobro adicional o cobro mínimo.
- Sustitución del producto en caso de no tener el que generalmente adquiere el cliente.

Después de la venta:

- Garantía del producto o servicio(años, meses, días para efectuar reparación o cambios en caso de desperfectos).
- Sustitución temporal del producto(si un producto falla, el cliente entrega a la empresa dicho producto el cual entra a reparación, mientras tanto la empresa da un producto similar al cliente).
- Reclamos, quejas y devoluciones de la clientela. En un servicio que quiere vender calidad, el manejo de las quejas es un proceso que se califica como crítico ya que es la valoración efectiva del servicio percibido. Por regla general, las personas o clientes se acuerdan más de lo malo que de lo positivo, por eso te recomendamos especial cuidado y tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para el correcto manejo de quejas.



Proceso para el correcto manejo de quejas

1

Prestar atención al momento de recibir una queja.

Tomar nota de la situación descrita y mostrar interés en ayudar al cliente.



2

Brindar una solución en el momento, siempre que te sea posible.

En caso no sea factible acude a una instancia superior. En ambos casos la queja debe ser reportada.



3

Dar seguimiento a la queja hasta asegurar que fue debidamente solucionada, incluso cuando la queja haya sido transferida a otra área o persona de la empresa.



4

Verificar con el cliente que su queja fue solucionada y que se encuentre satisfecho con el resultado.





Bases de datos para dar seguimiento a los clientes

Los medios más utilizados son los siguientes:

1. **Encuestas:** para conocer el nivel de satisfacción de nuestra clientela o bien para desarrollar nuevos productos o servicios.
2. **Grupos focales:** para retroalimentarse de viva voz de los clientes. Se recomienda un número no menor de 6 personas y un máximo de 12.
3. **Contacto directo con clientes:** llamarles o visitarles para conocer su opinión sobre los productos o servicios ofrecidos por la empresa.
4. **Buzón de quejas y sugerencias:** tener uno en el local o bien considerar un espacio en la página web y redes sociales para que los clientes feliciten por el excelente servicio ofrecido por la empresa o expongan su descontento del mismo.



Finalmente, te recomendamos motivar a las personas que colaboran en tu negocio o empresa para que participen activamente y para que propongan mejoras en su propio desempeño. Aprovecha su creatividad y su experiencia en el trato continuo con los clientes, motívelos y hazlos sentir parte del equipo.

Recuerda que los colaboradores son el primer eslabón en el servicio y atención al cliente.