**PROTOCOLO ESTANDARIZADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE TOYOSA**

**“ANFITRIONA”**

¿Qué es la atención TOYOSA?

La atención TOYOSA es sintonizarnos con el cliente para comprender el que y el cómo de lo que requiere a partir de escuchar sus necesidades y preocupaciones. Escuchar al cliente Toyosa significa **Oír + Interpretar + percibir**. Para escuchar no basta con solo oír, es necesario que tengamos la capacidad de interpretar lo que el otro dice. Mientras no haya interpretación, no hay escucha efectiva. En rigor cuando escuchamos lo hacemos con todos nuestros sentidos y no solo con el oído. Cada elemento perceptivo incide en la interpretación que realizamos.

Se propone plantearnos la relación con el cliente a partir de lo siguiente: **A cada preocupación, insatisfacción o necesidad que tenga nuestro cliente, hagamos una oferta / propuesta que le agregue valor** y cumplamos con sus expectativas.

**LLEGADA DEL CLIENTE / RECEPCION DE ANFITRIONA**

La anfitriona es el primer PEC (Personal en contacto), por lo que la impresión que debe entregarle al cliente es de seguridad, disposición a colaborar y manejo del personal que necesite. A partir de ello la anfitriona debe focalizarse en:

1. Lograr el primer contacto visual con el cliente
2. Usar la vestimenta corporativa que representa a la empresa.
3. Ofrecer una sonrisa (para generar confianza y apertura)
4. La expresión corporal debe ser amigable, distendida y segura.
5. El tono de voz debe ser cordial, claro y que demuestre la **actitud Toyosa.**
6. Debe preguntarle al cliente la razón de su visita al showroom

***(Contacto visual + sonrisa + actitud Toyosa)***

***Muy buenos días (tardes) señor (a), bienvenido (a) Toyosa, mi nombre es XXX (Nombre de la Anfitriona) ¿en qué lo puedo ayudar?***

1. El cliente mencionara el motivo de su visita (Venta, servicio técnico, repuestos u otro)
2. La Anfitriona debe consultar al cliente su nombre y en caso que se trate de Venta de Vehículo debe preguntar al cliente el vehículo de su preferencia.

**(*Contacto visual + sonrisa + actitud)***

***¿Qué vehículo esta buscando señor? (solo si corresponde)***

***Cliente responde (nombre del cliente).***

***Señor (nombre del Cliente), pase por aquí por favor.***

La Anfitriona acompaña al cliente a cualquiera de las dependencias indicadas por el cliente.

1. Para cualquiera de los casos, la Anfitriona debe acompañar al cliente hacia la mesa de atención o direccionarlo hasta la persona adecuada (dependiendo si es Ventas, Servicios, Repuestos u otro) y presentarlo:

***(Contacto visual + sonrisa + actitud Toyosa)***

***Señor, Le presento a (Nombre ejecutivo de ventas / Servicio / Repuestos / otro).***

***Él (ella) lo atenderá en su búsqueda de (nombre del vehículo). Permiso*** *(Se retira).*

1. Cuando el cliente deba esperar para ser atendido en cualquiera de las instancias solicitadas, la Anfitriona debe dirigirlo al área de espera, invitarlo a tomar asiento y ofrecerle alguna bebida (Agua, Café, etc.), caramelos, periódicos, revistas o folletos para hacer la espera entretenida y hacer que el cliente sienta que está siendo bien acogido por la empresa.
2. La Anfitriona debe llenar el formulario “Trafico en Showroom” de acuerdo a la información requerida en dicho formulario.
3. Este formulario deberá ser consolidado diariamente para generar estadísticas, las mismas que deberán ser analizadas por el área de Análisis Comercial.
4. Una vez el cliente haya sido atendido para cualquiera de los motivos, la Anfitriona estando en la puerta de salida se despide cordialmente y pregunta por el grado de satisfacción en la atención del Ejecutivo de Ventas:

***(Contacto visual + sonrisa + actitud)***

***Señor (a) ¿Quedó satisfecho con la atención recibida? (si/no)***

En caso que no se encuentre satisfecho la Anfitriona debe consultar el motivo y solicitarle que llene el formulario “Sugerencias de Mejora” adjunto.

La Anfitriona debe realizar encuestas de Calidad de Servicio, escogiendo clientes al azar para que llenen las mismas y regalando algún suvenir proveído por el área de Marketing en agradecimiento por el tiempo prestado.

Estas encuestas deben ser entregadas diariamente al Jefe Regional de Ventas para su análisis.

***Muchas Gracias por visitar Toyosa, esperamos volver a verlo pronto.***