

## Unidad de atención al cliente

### Objetivos:

1. Adquirir habilidades y herramientas que permitan mejorar el trato con el cliente.
2. Comprender la importancia que tiene el cliente para la empresa y sentirse partícipe de una cadena de servicios
3. Retener al cliente por medio de la relación positiva y la comunicación eficiente.
4. Recuperar a los clientes descontentos.

### Visión:

- Conocer el comportamiento de los clientes para desarrollar una relación de beneficio mutuo a partir de una propuesta diferenciada generando expectativas y experiencias positivas en el ciclo de la vida.

### ¿Qué entendemos por clientes?

1. Es toda persona que se acerca a un comercio para que respondamos a sus necesidades y expectativas
2. Es el juez que determina la calidad del servicio
3. Es la razón de ser de la empresa

### Algunos comportamientos de los clientes

1. Es cada vez más exigente
2. Dispone de más tiempo
3. Maneja mucha información
4. Es sumamente racional en sus gastos
5. Muy sensible a los cambios
6. Perdió la lealtad por sus marcas preferidas
7. No admite el imposible como respuesta
8. No se olvida de la ausencia de calidad

### Algunos indicadores importantes:

- a) El costo de adquirir un cliente es cuatro veces superior al de retenerlo
- b) Un cliente satisfecho le transmitirá esta experiencia a otras cinco personas
- c) Un cliente insatisfecho le transmitirá esta experiencia a otras diez personas
- d) Solamente el 5%, el otro 95% no lo hace y de ellos el 20% no volverá a comprar

### Etapas en el momento de la verdad

#### Preparación:

Es el momento previo al inicio de la actividad diaria, por lo tanto es necesario:

1. Tener una actitud positiva
2. Estar al tanto de todas las novedades
3. Tener a mano todo el material necesario
4. Tener el uniforme completo y en excelente estado
5. Cuidar la estética personal

## Etapas en el momento de la verdad

### Contacto:

Es el momento clave, es la primera impresión, hay que saber:

1. Romper el hielo
2. Ganarnos la confianza del cliente
3. Generar un buen clima

### ¿Cómo logramos esto?

1. **Sonreír:** Hace más agradable nuestro tono de voz y nuestra imagen
2. **Tono cálido y amigable:** le brinda confianza y tranquilidad al cliente
3. **Actitudes positivas:** identificarnos, identificar al cliente y usar su nombre en la conversación. Usar términos como “En que lo puedo ayudar”, “por favor, acompáñeme por acá “. Es saber preguntar y detectar exactamente cuál es la necesidad del cliente.

## Etapas en el momento de la verdad

### Detectar la necesidad (SONDEO)

#### CONSEJOS UTILES:

1. Hablar lo necesario: lo importante en esta etapa, es escuchar al cliente.
2. Pensar como un cliente: tratar de entender lo que esta diciendo
3. Concentrarse: escuchar atentamente y evitar cualquier tipo de interrupción
4. Escuchar las ideas, no las palabras: entender la opinión, el punto de vista del cliente
5. No discutir ni verbalmente ni mentalmente.

## tapas en el momento de la verdad

### Ofrecer solución o argumento

Esta es la etapa clave donde el cliente definirá su continuidad como cliente

¿Cómo logramos un argumento sólido?

1. Transformando características en beneficios
  - a) Conocer a la perfección el servicio o producto
  - b) Traducir las características en ventajas de acuerdo al problema del cliente
2. Expresar solo los beneficios que le interesan al cliente y para esto debo:
  - a) Conocer al cliente
  - b) Conocer sus necesidades y motivaciones gracias al sondeo
  - c) Utilizar argumentos cortos y claros
3. Personalizar el beneficio:
  - d) Concentrarse en el cliente
  - e) Personalizar los beneficios que obtiene el cliente

21/3/2023

### Consejos útiles:

Usar expresiones personalizadas, como por ejemplo: “Usted ahorrará”, “Ya no tendrá que preocuparse por”

Usar expresiones positivas y amables como por ejemplo: “En que lo puedo ayudar”, “Gracias por esperar”, “Si puede esperar un momento, consulto si lo pueden atender”, “ Prefiere esperar o desea que lo llame más tarde con la respuesta?” Cuidar las expresiones que usamos, no usar palabras vulgares, como por ejemplo “che”, “dale”, “listo”, “bien”.

No usar palabras agresivas, como por ejemplo: “le voy a demostrar que está equivocado”, “Se da cuenta que yo tenía razón”.

No usar palabras técnicas propias de la empresa, por ejemplo: “hay problemas con el POS. “Los cambios de precio llegan tarde.

Siempre que el cliente lo requiera, identificarnos con nuestro nombre y apellido.

Siempre usar el por favor, gracias y disculpe.

Pedirle permiso si debo dejarlo solo por un momento.

Informar al cliente lo que estamos haciendo, y qué vamos a hacer con su caso.

Hacerle sentir que tomo parte de la solución por la respuesta que le estamos haciendo.

### Cierre y despedida:

Una vez brindada la solución:

- 1.** Repasar junto al cliente las respuestas o los pasos a seguir en la resolución
- 2.** Darle las gracias por permitirnos resolver sus problemas
- 3.** Despedirnos amablemente, recordándole, nuestro nombre y sector.

### Seguimiento: (una vez que nos despedimos del cliente)

- 1.** Analizar los motivos que generaron el reclamo y actuar para que no vuelvan a ocurrir
- 2.** Si se generaron por la gestión de otro sector, derivar el caso al encargado
- 3.** Asegurarnos de cumplir con lo pactado con el cliente
- 4.** Realizar un seguimiento del cliente y ver si volvió a comprar.

## QUE BUSCAN NUESTROS CLIENTES?

A) Tener excelente atención en el momento de consultar o reclamar.  
Empleados proactivos  
eficientes y amables

B) Local cómodo y limpio,  
climatizado y tranquilo. Una  
vez finalizada la compra  
pasar rápido por la caja.

:



C) Amplia gama de servicios:

- a) Tarjeta de idealización, compras virtuales
- b) Cobro de servicios (pago fácil)
- c) Envíos a domicilio

D) Productos preferidos a precios competitivos. Ofertas y promociones