

**ARQUETIPO PERSONA #9 – ATENCIÓN AL CLIENTE**

“Jamás esperes un resultado positivo, teniendo una actitud negativa.”

Belén es la encargada del servicio de atención al cliente en la cafetería del campus de Colmenarejo. A ella se dirigen todos aquellos clientes que tengan algún problema durante su estancia en la misma.

**Nombre** Belén Fernández

**Tipo** Atención al cliente

**Rol** Empleado

**Motivaciones**

* Sentirse realizado al trabajar de cara al público con el cliente
* Satisfacción personal al ser capaz de ayudar a las personas

**Objetivos**

* Satisfacer al cliente para que repita la experiencia en el establecimiento
* Solucionar los posibles problemas de los clientes

**Frustraciones**

* Ser incapaz de atender todas las quejas recibidas de los clientes
* Atender a clientes irrespetuosos, que se encuentren enfadados

**Comportamientos**

***Conocimientos Tecnológicos***

Nulos Avanzados

***Frecuencia de Uso de Apps***

Baja Alta

***Sensibilidad al Precio***

Poca Mucha

***Sensibilidad al Tiempo de Espera***

Poca Mucha

***Sensibilidad a la Calidad de Servicio***

Poca Mucha