



# Atención Y Servicio Al Cliente

# El cliente como fuente informativa.

- El cliente es la mayor y mejor referencia de nuestra calidad de servicio ,de nuestra calidad en la atención clientelar así como de nuestros productos o servicios .
- Un cliente satisfecho provoca un efecto multiplicador de comentarios positivos a nuestro favor.
- Esto permite sumar mayor número de negocios por referidos así como sumar



# Nuestra posición como clientes.

- Evidentemente en múltiples oportunidades somos clientes, es decir la otra cara de la moneda.
- Permittiendonos evaluar nuestra conducta como consumidor y como cliente podremos construir tipologías de clientes que nos permitan dar respuestas a las necesidades e inquietudes de los mismos.





# Barreras hacia la calidad en la atención al cliente.

- **Barrera Comunicacional:** La comunicación es uno de los principales elementos necesarios para manejar una atención efectiva hacia nuestros clientes. Debemos ser comunicativos y saber comunicarnos de esta manera podremos escuchar , indagar, y expresar a la misma vez nuestras ideas a la hora de prestar un asesoramiento a un cliente o buscar la solución de un problema como tal.



# Continuación De Barreras

- Capacidad de respuesta: Si no estamos n capacidad de abordar la solucion del problema, llamese inquietud, queja o molestia de nuestro cliente estaremos restando efectividad y eficacia a nuestra gestion.
- Preparacion: El capital humano debe estar preparandose constantemente, formandose adecuadamente en el conocimiento no solo de los productos si no del maneja de las -

# Compromiso y atención eficiente

- Compromiso: Es el acto de asumir una responsabilidad con el fin de ejecutar acciones que derivaran en el logro de un objetivo determinado.
- En la atención al cliente se hace necesario asumir compromiso , sobre todo un compromiso enfocado en la calidad de atención que nos permita ofrecer soluciones a las diversas inquietudes de los clientes.



# continuacion

- Para asumir compromiso es necesario tener una efectiva vocacion de servicio, pues la voluntad de atender las inquietudes de otros debe ser un hecho intrinseco con nuestra naturaleza humana.



# Filosofía+valores+estrategias de atención.

- La Filosofía estará dada por la política que la organización pautó, evidentemente hablamos de una filosofía enfocada en la excelencia a la calidad de servicio. La filosofía permitirá crear un norte y horizonte de acción que conlleve a la excelencia de la organización en la consecución de su fin a través de su capital humano.





# continuacion

- Los valores constituyen una herramienta valiosa como seres humanos y aporte de nosotros mismos a la organización. Toda organización maneja una filosofía derivada de sus valores, valores que el propio capital humano a colaborado a formar llevando el mismo al plano de trabajar en equipo.
- Sin valores no podemos tener mística de trabajo.



# Continuacion.

- Cumplir con lo prometido: Es necesario cumplir con el cliente si hemos ofrecido una solución, en caso contrario que por fuerza mayor nos sea imposible debemos argumentar sostenidamente nuestra imposibilidad de cumplir, la cual debe ser siempre ajena a nuestra voluntad.



# Quejas y molestias.

- El cliente se queja por el producto/o servicio ofrecido.
- El cliente se queja por la falta de atención al cliente y respuesta oportuna.
- El cliente se molesta por la mala atención recibida al realizar un requerimiento.
- En estos tres casos debemos asumir la responsabilidad de solucionar.

# La organización. Manejo de la crisis.

- La organización es la primera en avocarse a la crisis existente en la atención clientelar.
- Debe iniciar un proceso investigativo de las causas que originaron la crisis.
- Debe evaluar las consecuencias a corto, mediano y largo plazo.
- Debe evaluar la inversión necesaria en el recurso humano.



# Continuacion.

- Debe evaluar los alcances de los correctivos tomados como decision empresarial.
- Debe realizar una reestructuracion del departamento de atencion al cliente.



# Manejo de las emociones en la atención al cliente.

- Aquí es donde hablamos de la inteligencia emocional.
- Se conoce como la capacidad de sentir, entender, y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.
- Es necesario identificar nuestro raciocinio, y aplicarlo con mesura sin dejar de ubicarnos en la posición del cliente.

# Continuacion.

- Emotivamente en la situacion del cliente.
- De esta manera actuaremos con inteligencia emocional y podremos manejar la situacion de manera eficiente, objetiva , logica y eficaz.
- La respuesta oportuna en la atencion al cliente que requiere de nuestra asesoria y solucion constituye un elemento basico de actuar inteligentemente pues nos abre un abanico de opciones para dominar la situacion.

# continuacion

- Relaciones humanas, de tal manera de poder desarrollar lo que llamamos la inteligencia emocional.
- Mal manejo de las emociones y del razonamiento logico a la hora de solucionar un tema de inconformidad en el cliente.

# Efectividad en el desempeño.

- La efectividad en el desempeño no es mas que la respuesta oportuna al requerimiento, a la queja, a la molestia. Hablamos de efectividad cuando nuestra atencion y respuesta se dan en el tiempo y momento correcto. Constituyendose asi en un elemento a nuestro favor que nos permitira dominar escenario ,ganar tiempo en la busqueda de soluciones etc.

# continuacion

- Mayor oportunidades de repetir negociaciones con el mismo cliente.
- Se traduce en un reconocimiento en la competencia y dentro del mercado que permite posicionarnos de manera comoda.

# Tolerancia y paciencia

- Son habilidades esenciales del personal de atención al cliente. La tolerancia constituye la capacidad de escuchar y admitir lo que no queremos o no nos gusta. Somos tolerantes cuando respetamos el parecer, comentarios y posiciones contrarias a las nuestras y de ellas podemos sacar provecho. La paciencia se caracteriza por tener la habilidad de esperar con la debida calma por algo que queremos

# Continuación De Tolerancia y Paciencia

- Resolver, obtener, veer, sentir etc. Si tenemos paciencia administramos mejor nuestro sentido de persuacion y analisis sobre algo.
- Con la paciencia y la toleracion logramos establecer un clima de confianza para el cliente el cual nos permitira ganar terreno frente al mismo, y crear un ambiente de seguridad.

# Coherencia personal.

- **PENSAR:** Debemos pensar con sentido crítico, con capacidad de análisis, frente a las diversas situaciones presentadas. Pensar debe significar ser reflexivo en la toma de decisiones. Pensando con lógica, sin menoscabo de ubicarnos en el sentimiento del cliente para de esta forma construir una inteligencia afectiva o emocional óptima que nos permita resolver la situación con éxito.

# continuacion

- Actuar: Significa toma de decision y ejecucion de la misma.
- Podemos ejercer la inteligencia emocional sobre los factores criticos del éxito en una situacion determinada.
- Actuando con la debida coherencia podremos crear un liderazgo efectivo, y generar relaciones de confianza y trabajo en equipo, creatividad e innovacion.

# Objetivo de este taller

- El objetivo central de este taller es otorgar a los participantes herramientas para el desempeño óptimo y eficiente en sus funciones de atención al cliente.
- Buscamos crear lo que llamariamos una **clientemania**, que nos permitira estar listos para servir .
- Crear la conciencia de que nunca es demasiado tarde para construir una empresa

# continuacion

- Centrada y enfocada en el cliente.
- Crear la conciencia de que si no atendemos a nuestro cliente la competencia lo hara.
- Gracias por permitirme esta valiosa oportunidad de entrenarles, y orientarlos en un tema de gran sensibilidad para el mercado y mundo de los negocios.
- Brigitte Torres de Fuentes.