APRENDIZ: ANDERSON JAVIER BAYONA ANGARITA
INSTRUCTORA: CATALINA RESTREPO LEON

Taller día #1 . ATECION AL CLIENTE: UN RETO PERSONAL
Tema: IDENTIFICACION DE TIPOS DE CLIENTES



EL CLIENTE TÍMIDO



El cliente tímido es el cliente introvertido, callado, en la mayoría de los casos, inseguro e indeciso. Este tipo de cliente suele tener problemas para decidir su compra, por lo que debemos procurar darle tiempo para que elija el producto indicado, sin interrumpirlo o presionarlo. O, en todo caso, ofrecerle productos concretos y pocas alternativas, de tal manera que se facilite su decisión. Asimismo, este tipo de cliente suele tener problemas para comunicar con claridad lo que está buscando, por lo que debemos inspirarle confianza y hacerle las preguntas indicadas que lo ayuden a comunicarse mejor. Este tipo de cliente, por lo general, suele ser fácil de convencer, pero si le llegamos a vender un producto que no lo satisface, puede que lo llegue a comprar, pero lo más probable es que no vuelva a visitarnos más. Por lo que debemos tener cuidado siempre de venderle aquello que realmente estaba buscando, y procurar asegurarnos de que haya quedado satisfecho. Nunca aprovecharnos de él.

APRENDIZ: ANDERSON JAVIER BAYONA ANGARITA
INSTRUCTORA: CATALINA RESTREPO LEON

CLIENTES IMPACIENTES





El cliente impaciente es el cliente que siempre tiene prisa, es el cliente que quiere entrar al negocio, comprar y salir lo más pronto posible. Este tipo de cliente exige una atención rápida, sin importar que haya otros clientes que hayan llegado antes que él, y, por lo general, se ponte tenso cuando lo hacen esperar. Por lo que cuando tratamos con este tipo de cliente, debemos hacerle saber que hemos comprendido que tiene prisa, y procurar atenderlo o venderle lo más pronto posible.

EL CLIENTE AMIGABLE



El cliente amigable es el cliente amable, simpático, cortes, es el cliente que todo negocio siempre quiere tener, aunque en ocasiones puede llegar a ser muy hablador, haciéndonos perder tiempo. Para tratar con este tipo de cliente, debemos ser amables y amigables con él, aunque siempre procurando mantener cierta distancia, es decir, no darle demasiada confianza. Debemos procurar seguirlo en su conversación y en sus bromas, pero interrumpirlo cortésmente cuando la conversación se haya prolongado demasiado.

APRENDIZ: ANDERSON JAVIER BAYONA ANGARITA
INSTRUCTORA: CATALINA RESTREPO LEON

CLIENTE GROSERO



Llega de mal humor es confortativo se mantiene en un estado de tensión, discute con facilidad, muchas veces es ofensivo y tiene un temperamento dominante y agresivo. Eludir su grosería, mantener la cortesía en todo momento no sonreír y mantener un rostro neutro.

CLIENTE MINUCIOSO



Sabe muy bien lo que quiere y utiliza muy pocas palabras, exige respuesta concreta, va directo al grano. Requiere atención rápida las respuestas deben ser precisas, demostrar seguridad y seriedad y la cortesía y amabilidad son vitales.

APRENDIZ: ANDERSON JAVIER BAYONA ANGARITA
INSTRUCTORA: CATALINA RESTREPO LEON

Por mí parte elegí dos atenciones de clientes que son las siguientes; cliente amigable y el cliente grosero.

CLIENTE AMIGABLE



A este tipo de clientes yo como empleado o como trabajador lo trato de manera amable, lo saludo, escucho y le colaboro de manera generosa, con ellos trato de no brindarles tanta confianza para no perder tanto tiempo por lo que en estos tipos de clientes, suelen pasar en ocasiones que sugieren información de algo y pasan hablar de temas personales, por ello se toma distancia siempre y cuando le colaboro y agilizo los documentos requeridos o información gestionada por él.

CLIENTE GROSERO



En este tipo de clientes lo primero lo que hago es saludarlo de manera amable, lo escucho para que se exprese de la manera agresiva verbal y lo dejo que descanse y miro de manera captadora para tratarlo entender y así brindarle y ayudarlo en lo que esta sugiriendo.