SERVICIO AL CLIENTE

INTEGRANTES:

Karen Andrea Correa Montoya

Tomas Mejia Correa

Laura Camila Polo Restrepo

Erika Manuela Polo Restrepo

C = 4.5

Servicio Nacional De Aprendizaje

SENA

03 de noviembre de 2022

Powered by CamScanner

TALLER N° 1

SERVICIO AL CLIENTE

Logística:

- ✓ ¿Qué es servicio de excelencia?
- ✓ ¿Qué es empatía?
- ✓ Identificar las necesidades del cliente
- ✓ Rol y responsabilidades de los clientes
- ✓ Clave para lograr un servicio de excelencia

1. **¿Para ti que es un servicio de excelencia?**

R//: Un servici9 de excelencia es saber brindar opciones y soluciones al momento de ofrecer un producto o servicio, esto con el fin de lograr superar las expectativas de un cliente, para esto debemos tener en cuenta:

- **Conocer las necesidades del cliente:**

Para realizar una buena atención, se debe **identificar** las necesidades del cliente. Entiende cuáles productos necesita y por qué busca tu empresa. Por algún motivo te busca y no prefiere la competencia. Por lo tanto, enfócate en el cliente para atenderlo de la mejor manera posible.

- **Invertir en profesionales diferenciados:**

Tener un **buen equipo** ayuda mucho a brindar un servicio de excelencia. Conoce a las personas que componen tu grupo de vendedores y cerciórate de que estén capacitados para sus funciones.

Si tienen experiencia, mejor. Pero atención: acuérdate de que la experiencia no lo es todo, especialmente en el área de las ventas. La motivación y la dedicación, en algunos casos, pueden valer más.

- **Ofrecer capacitación constante al equipo:**

Este tema está directamente relacionado con el anterior. Los profesionales diferenciados y competentes son importantes, pero eso no es suficiente. Es preciso **evitar que ellos se acomoden** y disminuyan el rendimiento.

Powered by CamScanner

- **Siempre personalizar la atención:**

La generación actual es cada vez más exigente. Una de las demandas de este público es la personalización en la atención. Hoy, el emprendedor que trata a sus clientes de manera similar, va a perder espacio en el mercado, ya que la búsqueda por la **singularidad** es cada vez mayor. Las alternativas para esto son muchas, desde ofrecer productos conforme a las compras anteriores o elaborar ofertas y promociones personalizadas para cada consumidor.

2. **¿Qué es un cliente?**

R//: Un cliente es una persona o empresa que adquiere los servicio y/o productos de un negocio, es decir un consumidor a cambio de una bonificación monetaria.

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

3. **¿Quiénes son nuestros clientes?**

R//: Los clientes son los protagonistas de un negocio, ellos nunca dependerán de nosotros, pero nosotros si de ellos, por lo tanto, se trabaja con el fin de adaptarse a la necesidad de cada cliente.

4. **Que obtiene la empresa o negocio al brindar un servicio de excelencia**

R//: Cuando el servicio al cliente cumple o supera las expectativas de los clientes el negocio puede llegar a tener:

- **Aumento de ingresos**

Un servicio al cliente de buena calidad significa un aumento de ingresos y esto se traduce en ventas adicionales.

- **Mejor reputación**

Las compañías son conocidas por el servicio que proveen. Cuando los clientes tienen una mala experiencia con una compañía, se lo dirán a sus amigos, vecinos y a cualquiera que los escuche. Cuando tienen una interacción positiva, también compartirán esta información. A través del uso de blogs, páginas web y redes sociales, los clientes comunican sus interacciones con una compañía y sus productos y servicios. Un buen servicio al clientela da a tu compañía una buena reputación.

Powered by CamScanner

- **Mejor satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente ocurre cuando se cumplen sus necesidades. Proveer un servicio al cliente de buena calidad significa que la compañía está cumpliendo y excediendo sus expectativas.

- **Lealtad de los clientes**

El servicio al cliente de buena calidad significa lealtad de los clientes. Si la organización realmente cumple y excede las expectativas del cliente, él dudará sobre usar los servicios de un competidor.

Powered by CamScanner

TALLER N° 2

COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

1. Elementos claves del servicio al cliente

✓ **Contacto amable con los clientes**

Para ofrecer un servicio al cliente adecuado, es sumamente importante ser amable con ellos, ya sea a través de una llamada telefónica, un correo electrónico o una conversación en persona. Debemos utilizar las palabras adecuadas, ofrecer una sonrisa y dirigirte a él preferentemente de forma personalizada.

✓ **Estrecha relación con el cliente**

Los clientes no compran productos, ellos adquieren una solución a sus necesidades. Crear una relación con ellos te permite identificarlas, comprenderlas y anticiparse a resolverlas.

✓ **Responder a sus dudas**

Responder a las dudas es uno de los elementos más importantes del servicio al cliente. Generalmente, recibirás cientos de solicitudes sencillas y fáciles de resolver, otras parecerán un poco imposibles y nada razonables, pero siempre debes ofrecerte a solucionar el problema.

✓ **Darle valor al cliente**

Escuchar todo lo que tus clientes tienen que decir, crea interacciones, identifica sus necesidades haciendo preguntas y concéntrate en entender lo que el cliente está pidiendo.

✓ **Brindar una experiencia de compra positiva**

El servicio al cliente positivo, además de un trato amable y una resolución de problemas eficaz, implica tener un espacio adecuado para los consumidores. Es decir, si tu tienda es física, encárgate de que todo esté correctamente acomodado, limpio y fácil de hallar para el cliente.

Powered by CamScanner

2. Infraestructura, Equipos y Tecnologías

- **INFRAESTRUCTURA:**

Para lograr mayor competitividad en el mercado es necesario contar con espacios adecuados, cómodos y con todos los servicios, son factores decisivos para facilitar la operatividad de un negocio.

- **EQUIPOS Y TECNOLOGIAS:**

Los equipos y tecnología son muy necesarios en un negocio y/o empresa, ya que es un recurso fundamental para el crecimiento de este, cabe resaltar que son herramientas con las que pueden lograr la optimización de errores y mejorar los procesos de producción, capacitación, despacho, ventas y cobranzas.

3. El recurso humano

Son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Encargado de:

- **Reclutamiento y selección del personal**
  Los trabajos de gestión de recursos humanos incluyen reclutadores profesionales que llenan vacantes dentro de una organización. Esto se lleva a cabo para ejecutar las políticas internas de contratación y que se cumpla con todas las normas establecidas por las autoridades.

- **Compensación y beneficios**
  Se aseguran de que los empleados reciban los pagos correctamente. Además de que obtengan beneficios como seguro de salud, seguro de vida o cobertura por discapacidad.

- **Salud y seguridad**
  Los profesionales RH también trabajan para prevenir accidentes laborales y enfermedades. Ofrecen programas y garantizan el cumplimiento de las normas de seguridad laboral.

Powered by CamScanner

4. Cuales son las quejas más comunes de los clientes.

Las quejas mas comunes por los clientes son:

- Indisponibilidad del producto
- Mal servicio y/o mala calidad del producto
- Falta de resolución del problema
- Poco seguimiento a las solicitudes
- Falta de atención por falta de un agente
- Tiempos de espera muy largos.

Bibliografía:

https://factorialhr.co/blog/los-recursos-humanos/

https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-del-servicio-al-cliente/

Powered by CamScanner