VENTA DE PORTÁTIL HP

-Vendedor: ¡Hola, buen día! Bienvenido a nuestra tienda. ¿En qué puedo ayudarte hoy?

-Cliente: Hola buen día, estoy buscando un portátil. ¿tiene alguna oferta especial?

-Vendedor: ¡Claro que sí! Tenemos una excelente oferta de portátiles de última generación. ¿Tiene alguna preferencia en cuanto a marca o especificaciones?

-Cliente: Me gustaría un portátil de marca conocida y con al menos 16 GB de RAM

-**Vendedor:** Tenemos un portátil HP con 16 GB de RAM y potente procesador. Además, incluye una mochila de regalo. ¿le gustaría verla?

-**Cliente:** Sí, suena excelente. ¿Cuál es el precio?

-**Vendedor:** El portátil está en oferta por $900, y la mochila es un regalo sin costo adicional. También le ofrecemos opciones de financiamiento si lo necesita.

-**Cliente:** Eso suena razonable. ¿Puedo verla y probarla antes de decidirme?

-**Vendedor:** Claro que sí, le mostraré el portátil y le daré una demostración. ¿tiene alguna otra pregunta mientras tanto?

-**Cliente:** ¿viene con garantía?

-**Vendedor:** Sí, viene con una garantía de un año. También ofrecemos planes de garantía extendida si está interesado en una cobertura más amplia.

-**Cliente:** Genial, me llevaré el portátil HP y la mochila ¿Cómo puedo pagar?

-**Vendedor:** Perfecto. Puede pagar en efectivo, tarjeta de crédito o débito. También opciones de financiamiento si desea pagar a plazos.

-**Cliente:** Pagaré con mi tarjeta de crédito. ¿Cuáles son los pasos a seguir?

-**Vendedor:** Excelente elección. Lo acompañaré al área de caja para realizar la transacción. Después de eso, le entregaremos su portátil y su mochila.

-**Cliente:** Muchas gracias por su ayuda.

-**Vendedor:** La transacción está lista. Disfrute su portátil y que tenga un buen día.

-**Cliente:** Gracias, buen día igualmente.

PROTOCOLO DEL SERVIVIO AL CLIENTE:

SOY VENDEDORA DE MOSTRADOR EN UNA CACHARRERIA.

YO

- Muy buenos días, ¿cómo ha estado?

- mi nombre es Maira Alejandra, en que le puedo servir?

CLIENTE:

- Buen día, muchas gracias, si mira ando buscando unas sorpresas para una fiesta.

YO:

-Si señora, con gusto.

- tienes la lista de cuantas niñas y niños?

- y de que edades?

CLIENTE:

-SI

- tengo 5 niñas de 3 años

-3 niñas de 7 años

- 5 niños de 4 años

-5 niños de 6 años.

YO

-De que precio más o menos los busca?

CLIENTE:

-Entre 2 mil, máximo 4 mil.

YO:

-Bien, le voy a enseñar varias opciones que tenemos.

1 opción.

- para las niñas pequeñas, tenemos estas hermosas muñecas. Tienen excelente precio y muy linda presentación.

-vienen en caja, trae accesorios y diferentes colores para q no queden con la misma muñeca.

- son muy aparentes y lo mejor son a 4 mil cada una, como la estaba buscando.

2. opción.

- bolso que contiene

1 par de pinzas

1 paquete de colas

1 pulsera

- A tan solo 3500 cada uno
- ¿qué le parece?

CLIENTA:

-Todas dos me gustan.

- no se cual escoger, que hago ¡¡¡

YO:

-Le puedo dar mi opinión?

CLIENTE:

- Si por favor.

YO:

- Le recomiendo más las muñecas, porque, aunque los bolsos traen las colitas y las pinzas que son necesarias para nosotras las mamás, las niñas van a preferir más las muñecas, porque son juguetes, aparte de todo usted va a quedar muy bien ante las otras mamás porque son muy aparentes y se venden muy bien y el precio por unidad es mucho más alto.

CLIENTE:

- Si tienes razón, son niñas y siempre esperan juguetes.
- Dame esas, por favor.

YO:

Con gusto.

Para las niñas más grandes tengo:

- Diarios de princesas con su respectivo lapicero, a $ 2800 pesos.
- Cartones de maquillaje a $ 3000 pesos.

CLIENTE:

-Me gustan los diarios, a esa edad ya saben escribir y les llama más la atención.

YO:

-Claro que sí, ya se las facturo.

-bueno, sigamos con lo de los niños.

Para niños de 4 años tengo:

1 opción:

- Trompos de luces a $3500 cada uno, vienen de personajes diferentes.

2 opción:

-colección de carros X 15 UNIDADES, a solo $ 3300 cada una.

3 opción:

-Loterías didácticas, a $ 3000 mil cada una.

¿Qué le parece las opciones?

CLIENTE:

-Esta bien, pero quisiera ver las opciones para los otros niños. Por favor.

YO:

-Si señora, ya con mucho gusto le enseño.

-bueno. Para los demás n iños que son un poco más grandes tenemos:

1 opción:

- Tetris que son muy divertidos gustan mucho, no incluyen pilas. Y son a 5000 mil pesos. Se que se le pasa del presupuesto, pero pues lo que se ahorra en los demás niños, si usted gusta lo puede invertir en este producto.

2 opción:

- Gafas para niños, súper lindas y muy a la moda, a tan solo 2500 pesos.

Ya usted me dirá.

CLIENTE:

- Para los más pequeños me gusta la idea de los trompos, pero para los más grandes, no me convencen.

YO:

-Tenemos muchas más cosas, solo que ya se nos suben un poco más de precio.

CLIENTE:

No la verdad no me gusta, todos por igual, y pues si me puedo ahorrar algo de plata, mucho mejor.

YO:

-Claro que sí, que le parece si a todos los niños le das lo mismo. Así como a las niñas, para que no peleen y no haya disgustos.

- la diferencia de edad es muy poca. Y aquí vendemos mucho los trompos, tenemos público de todas las edades para este artículo, ya que es algo muy novedoso, como puedes ver vienen en diferentes colores, diferentes dibujos y son con luz y sonido.

CLIENTE:

-Sabes que tienes razón.

- a mí también me gustan esos trompos, una muy buena idea, así me evito niños peleando y llorando.

- por favor factúrame los 10 trompos surtidos.

YO:

-Con gusto, ya mismo.

-algo más en lo que le pueda ayudar?

CLIENTE:

-No señora, por el momento así está bien. Muchas gracias.

YO:

-Para servirle con mucho gusto. Siempre a la orden.

- por favor cancela en la caja, haya mismo le entregan.

- que tenga buen día.

- vuelva pronto.

CLIENTA:

-Muchas gracias. Buen dia.

CONVERSACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA OFRECER UN TELÉFONO MÓVIL

Personal Atención al cliente: ¡Buenas tardes! Mi nombre es Juan Zuluaga.

¿me podría brindar su nombre por favor?

Cliente: Buenas tardes, mi nombre es Javier Londoño

Personal Atención al cliente: Don Javier ¿En qué puedo ayudarte el día de hoy?

Cliente: estoy interesado en comprar un teléfono móvil.

Personal Atención al cliente: ¡Por supuesto! Don Javier Estoy aquí para asistirle en esa decisión. ¿Hay algún modelo o marca en particular que tenga en mente?

Cliente: Estoy abierto a opciones, pero me gustaría uno con una buena cámara y una batería duradera.

Personal Atención al cliente: Entiendo, don Javier esas son características importantes. Le recomendaría nuestro modelo MI 12 T PRO de marca XIAOMI Tiene una cámara de alta resolución y una batería de larga duración, ideal para un uso intensivo. Además, cuenta con un procesador G1 de última generación que le brinda más rapidez a la hora de utilizarlo.

Cliente: Eso suena interesante. ¿Cuáles son las opciones de almacenamiento disponibles?

Personal Atención al cliente: don Javier El modelo MI 12 T PRO viene en variantes de 128GB y 256GB de almacenamiento interno. ¿Tiene alguna preferencia en cuanto a la capacidad?

Cliente: Creo que 128GB serían suficientes.

Personal Atención al cliente: Don Javier Perfecto. El modelo MI 12 T PRO de 128GB es una excelente elección. Además, incluye un cargador de 120W lo que hace que el equipo cargue de 0 a 100 en 25 minutos lo que permite mayor duración en el tiempo de vida útil de la batería, ¿Hay algún color en particular que le guste?

Cliente: Me gustaría el color azul.

Personal Atención al cliente: Don Javier ¡Por supuesto! El color azul es una excelente elección. ¿Desea agregar algún accesorio, como una funda protectora o audífonos?

Cliente: Sí, una funda protectora sería útil.

Personal Atención al cliente: Don Javier, excelente elección para mantener su teléfono seguro, le añadiré la funda a su pedido. ¿Le gustaría alguna otra cosa?

Cliente: No, eso sería todo.

Personal Atención al cliente: Don Javier su pedido ya queda registrado desea envió a domicilio o entrega en tienda física.

Cliente: domicilio por favor, y pago contra entrega, mi dirección es carrera 4 18-47

Personal Atención al cliente: ¿Don Javier correcto su pedido será entregado en la dirección carrera 4 18-47 el día de hoy en 2 horas máximo y su pago será cobrado por el personal de entrega, ¿le puedo colaborar en algo más?

Cliente: no todo perfecto muchas gracias por la gran atención

Personal Atención al cliente: don Javier es con mucho gusto recuerde que hablo con juan Zuluaga fue un gusto atenderle.

Protocolo de atención al cliente ofreciendo un producto (crema corporal).

Mariana López.

Vendedor: ¡Buenos días/tardes! ¿Cómo se encuentra hoy?

Cliente: Bien, gracias.

Vendedor: Me complace mucho tenerlo/a aquí. Permítame presentarme, soy Mariana López, representante de **Natura** Estamos especializados en productos de cuidado de la piel de alta calidad, y hoy me gustaría hablarle sobre nuestras cremas para el cuerpo.

Cliente: Ah, interesante. ¿Qué tienen de especial?

Vendedor: Estas cremas son realmente excepcionales. Están formuladas con ingredientes naturales y de alta calidad que proporcionan beneficios notables para la piel. Por ejemplo, ofrecemos cremas que:

Hidratan Profundamente: Nuestras cremas contienen ingredientes como el aceite de coco y la aloe vera que hidratan la piel en profundidad, manteniéndola suave y flexible.

Rejuvenecen la Piel: Gracias a ingredientes como el colágeno y la vitamina E, nuestras cremas ayudan a reducir la apariencia de líneas finas y arrugas, brindando una piel más joven y radiante.

Nutren la Piel: Los antioxidantes y vitaminas presentes en nuestras cremas nutren y protegen la piel, mejorando su salud a largo plazo.

Fragancia Exquisita: Cada crema tiene una fragancia única que transforma la aplicación en una experiencia sensorial relajante.

Cliente: Suena bien, ¿pero cómo sé cuál es la adecuada para mí?

Vendedor: ¡Excelente pregunta! Podemos ayudarlo a encontrar la crema perfecta para sus necesidades específicas. Primero, ¿qué tipo de piel tiene? ¿Es seca, grasa, mixta o sensible?

Cliente: Mi piel tiende a ser un poco seca.

Vendedor: En ese caso, le recomendaría nuestra crema hidratante intensiva. Contiene ingredientes como la manteca de karité y el aceite de jojoba, que son ideales para la piel seca. Además, le brindaremos una pequeña muestra para que pueda probarla en casa antes de tomar una decisión.

Cliente: Eso suena bien. ¿Cuánto cuesta?

Vendedor: Estamos ofreciendo un precio especial en esta crema hoy. Normalmente, tiene un precio de **$ 63.100**, pero, si la adquiere hoy, puede llevarla por **$47.300** Además, incluiremos una consulta personalizada sobre su rutina de cuidado de la piel de forma gratuita.

Cliente: Me parece una oferta interesante. Voy a llevarla.

Vendedor: Excelente elección. Puede pagar en efectivo o con tarjeta de crédito. Le proporcionaré un recibo y el producto. Además, si tiene alguna pregunta o necesita más productos, no dude en contactarnos en el futuro.

Protocolo de servicio al cliente

Se plantea un servicio de soporte técnico para equipos médicos:

1. Al recibir la llamada se le indica a la usuaria: “bunas tardes, habla Johnny Zuluaga, persona encargada del equipo, con quien tengo el gusto”?.
2. “Nos informan que el equipo presenta una falla, me podría indicar por favor que sucede con el equipo”?.
3. Y se escucha a la usuaria acerca de su requerimiento o inquietudes.
4. Se le pregunta mas allá según el conocimiento del equipo médico para tratar de encontrar el origen del error.
5. Se le brindan las indicaciones necesarias para corregir el error telefónicamente
6. Se tiene paciencia y se le explica las veces necesarias, de forma amable, hasta que logre realizar la acción correctiva de forma correcta.
7. De no lograr comprender se le explica como se haría con un niño.
8. Al ser satisfactorio el resultado y lograr arreglar el equipo, se le pregunta a la usuaria si tiene algún otro requerimiento o inquietud al respecto. Se le ofrece el servicio en próximas oportunidades, “recuerde que de presentarse nuevamente el error, se puede comunicar con nosotros, estamos a su servicio”.
9. De no lograr corregir el error, con la usuaria se programa visita en sitio para revisión presencial del equipo.

Protocolo de atención al cliente

(Cliente informa que tiene fallas con su señal de internet)

1. Buenos días, bienvenido a la línea de soporte técnico habla Jhonier Alexis Ortiz en qué le puedo colaborar?....
2. Entiendo completamente su inconveniente y lamento mucho las molestias que presenta con la señal yo me sentiría lo mismo si estuviera en su lugar…
3. En este momento me estoy encargando de realizarle y solucionar su inconveniente lo más rápido posible, no se preocupe… en estos momentos le estoy haciendo unas configuraciones a su señal… le pido por favor hacer un reset en el equipo 15 segundos…
4. Por lo que usted me comentó tiene este inconveniente hace varias semanas debido a unas malas configuraciones que tenía con el equipo le acabe de configurar bien su dispositivo por lo cual no va tener este inconveniente…
5. Me alegra mucho ser parte de su solución, algo más en que yo le pueda ayudar?
6. Siempre estamos a sus órdenes para sus servicios, recuerde que habló con Jhonier Alexis Ortiz de soporte técnico en el correo le va llegar una encuesta para calificar mi atención prestada con una nota mínima de 0 a una máxima nota de 10. Que tenga un maravilloso día y fin de semana, con mucho gusto, hasta luego.