PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN

PROGRAMA DE FORMACION: TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

CODIGO DEL PROGRAMA: 134101 v2

NOMBRE DEL PROYECTO: Implementación de herramientas de asistencia administrativa en la gestión de mipymes ubicadas en las áreas de influencia de las Instituciones Educativas.

ACTIVIDAD DEL PROYECTO: Identificar los procedimientos administrativos y tipos de clientes de las MIPIMES.

C**OMPETENCIA:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa



Que es la atención al cliente

- La atención al cliente se refiere al conjunto de acciones y procesos que una empresa o entidad lleva a cabo para satisfacer las necesidades, resolver las consultas y garantizar la satisfacción de sus clientes.
- Implica una interacción activa y positiva entre la empresa y los clientes, ya sea antes, durante o después de la compra de un producto o servicio.



Algunos aspectos importantes de la atención al cliente incluyen:

1. **Escucha activa:** Significa prestar atención a las necesidades y preocupaciones del cliente, demostrando interés genuino por resolver sus problemas y satisfacer sus expectativas.
2. **Comunicación efectiva:** Implica proporcionar información clara y precisa, responder preguntas de manera oportuna y mantener una comunicación abierta y transparente con el cliente.
3. **Resolución de problemas:** Consiste en abordar y solucionar cualquier problema o conflicto que pueda surgir durante la interacción con el cliente, buscando alternativas y ofreciendo soluciones satisfactorias.

4. Personalización: Se refiere a adaptar el servicio o la atención a las necesidades específicas de cada cliente, reconociendo sus preferencias individuales y tratándolos de manera única.

5. Empatía: Implica comprender y mostrar sensibilidad hacia las emociones y circunstancias del cliente, demostrando empatía y empatía en todo momento.

6. Proactividad: Significa anticiparse a las necesidades del cliente y ofrecer soluciones antes de que surjan problemas o preocupaciones.



En resumen, la atención al cliente se centra en ofrecer un servicio de calidad, orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, con el objetivo de mantener relaciones duraderas y fomentar la fidelidad hacia la empresa o entidad en la que estén vinculados.



Tipos de atención al cliente

Existen varios tipos de atención al cliente que las empresas pueden ofrecer, dependiendo de sus necesidades específicas y de los recursos disponibles. Algunos de los tipos más comunes incluyen:

1. **Atención presencial:** Se lleva a cabo cara a cara, en puntos de venta físicos o locales comerciales. Los representantes de servicio al cliente están disponibles para ayudar a los clientes en persona, responder preguntas, proporcionar asesoramiento y resolver problemas.
2. **Atención telefónica:** Implica interactuar con los clientes a través de llamadas telefónicas. Los representantes de servicio al cliente atienden las consultas, brindan asistencia y ofrecen soporte técnico o de ventas por teléfono.

3. Atención por correo electrónico: Los clientes pueden comunicarse con la empresa enviando correos electrónicos. Los representantes de servicio al cliente responden a estos correos electrónicos, proporcionan información, resuelven problemas y gestionan solicitudes de los clientes.

4. Atención en redes sociales: Las empresas utilizan plataformas de redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, entre otras, para interactuar con los clientes. Responden a comentarios, mensajes directos y menciones en redes sociales, brindando soporte y atención al cliente en línea.

5. Atención en línea (chat en vivo): Las empresas ofrecen la opción de chat en vivo en sus sitios web, donde los clientes pueden interactuar con representantes de servicio al cliente en tiempo real. Esto permite una respuesta inmediata a las consultas de los clientes mientras navegan por el sitio web.



6. Autoatención: Se proporciona a través de recursos de autoservicio como FAQ (preguntas frecuentes), tutoriales en línea, videos explicativos y herramientas de búsqueda en el sitio web de la empresa. Esto permite a los clientes encontrar respuestas a sus preguntas y soluciones a sus problemas sin necesidad de interactuar con un representante de servicio al cliente.

Estos son solo algunos ejemplos de los tipos de atención al cliente que una empresa puede ofrecer. La combinación de estos métodos puede variar según las necesidades y preferencias de la empresa y de sus clientes.

Cliente interno y cliente externo

Un cliente interno y un cliente externo son conceptos utilizados en el ámbito empresarial para diferenciar entre dos tipos de personas que interactúan con una organización de distintas maneras:

Cliente interno:

- Un cliente interno se refiere a cualquier persona dentro de la organización que depende de los productos, servicios o información proporcionados por otros departamentos o colegas dentro de la misma empresa.



- Esto puede incluir empleados de diferentes departamentos, equipos o niveles jerárquicos que necesitan colaborar entre sí para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades.
- Por ejemplo, en una empresa, el departamento de recursos humanos podría considerarse el cliente interno del departamento de tecnología de la información, ya que dependen de ellos para mantener los sistemas de nómina y administración de personal.



- **Cliente externo:**

Un cliente externo, por otro lado, se refiere a cualquier persona, grupo o entidad fuera de la organización que utiliza los productos o servicios que la empresa ofrece con fines comerciales o personales.

- Estos clientes pueden incluir consumidores individuales, otras empresas, agencias gubernamentales u organizaciones sin fines de lucro que adquieren los productos o servicios ofrecidos por la empresa.

Por ejemplo, para una empresa de software, los clientes externos serían las empresas o individuos que compran su software para utilizarlo en sus operaciones comerciales o personales.

- Es importante reconocer la diferencia entre clientes internos y externos, ya que ambos juegan un papel crucial en el éxito de una organización. Atender las necesidades y expectativas de ambos tipos de clientes contribuye a la eficacia y la rentabilidad de la empresa en su conjunto.

Cuáles son las funciones del departamento de servicio al cliente?

- fidelizar **clientes**.
- Brindar información y resolver dudas.
- Solucionar problemas del **cliente**.
- Acortar los tiempos de servicio.
- Impulsar las ventas.
- Recibir y tramitar pedidos, solicitudes y reclamaciones.

Gracias por la atención prestada

Como siempre queridos aprendices no olvide que el éxito y logro del aprendizaje sigue dependiendo de su compromiso, disciplina, puntualidad, responsabilidad autonomía, creatividad, iniciativa y transparencia.