"SERVICIO AL CLIENTE"

LOS 7 PECADOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1 APATÍA: UNA ACTITUD DE NO IMPORTANTE NADA Y EL CLIENE LO PERCIBE
2 DESAIRE: ES TRATAR DE DESHACERSE DEL CLIENTE NO PRESTANDO ATENCIÓN A SU NECESIDAD O PROBLEMA.



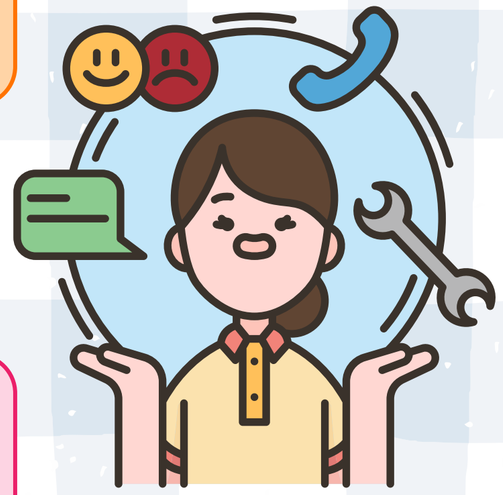
LOS 7 PECADOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

3.FRIALDAD: CONSISTE EN UNA ESPECIE DE FRIA HOSPITALIDAD CON EL CLIENTE.
4.AIRE DE SUPERIORIDAD: ES TRATAR AL CLIENTE CON UN AIRE DE MENOR RANGO COMO LO HACE MUCHA GENTE EN LOS SERVICIOS PUBLICOS.



7.EVASIVAS: QUE SON EVASIVAS FULMINANATES QUE ASESINAN LAS BUENAS INTENCIONES DE LOS CLIENTES

5.ROBOTISMO: EL TRABAJADOR TOTALMENTE MECANIZADO REPITE SUS RUTINAS.
6.RIGIDEZ: TODO SE PÑUEDE ANALIZAR Y REVISAR, FLEXIBILIZAR EL PRODUCTO.





SERVICIO
Satisfacer la multitud de necesidades menos obvias del cliente. Nunca se verá en la situación de no poder prestantes a sus clientes alguna de clase de servicio.

SEIS NECESIDADES BÁSICAS:

- Amabilidad
- Comprensión y Empatía
- Equidad
- Control
- Opciones y Alternativas
- Información

INTERNOS: Son las personas que trabajan dentro de su empresa y cuentan con usted para obtener los servicios.



CLASES DE CLIENTES
EXTERNOS: Son las personas que usted atiende personalmente o por teléfono. Cuando le compran productos o servicios.



DESARROLLAR UNA ACTITUD AMISTOSA HACIA EL CLIENTE: Considerar a sus clientes como la parte mas importante de su trabajo y apreciar sinceramente que ellos prefieren hacer negocio con usted.