6: Despedida:

el objetivo es dejar una impresion duradera y fomentar la fidelidad.
Procedo a agradecer al cliente por su compra "gracias por elegir a Cell store"
lo invito a regresar. "esperamos verte de nuevo pronto. si tiene alguna duda no dude en contactarnos."
Ofrezco información sobre el servicio postventa: "recuerda que ofrecemos garantia y servicio al cliente para cualquier consulta."

Plan de Contingencia

Si el cliente esta insatisfecho, escuchar atentamente sus quejas, y ofrecer soluciones "lamento que no estes satisfecho ¿como puedo ayudarte a resolver este problema?"

En caso de un problema tecnico contactar al departamento correspondiente y mantener informado al cliente.

promax, tiene 512 GB de Ram, lo que garantiza un rendimiento fluido y ofrece 512 GB. de almacenamiento, ideal para aplicaciones y fotos. además, permite expandir la memoria con tarjeta icloud si lo deseas. ¿te gustaría saber mas sobre caracteristicas o precios? y colores?

4. capturar:

el objetivo es facilitar la toma de desiciones del cliente.

procedo a ofrecer promociones o descuentos relevantes:

"actual mente tenemos un 10% de descuento en este modelo."

* y proporcionar una comparación de producto si es necesario.

"Este modelo samsug Galaxi es similar, pero su diferencia es la camara ya poco mas distinta a la del iphone":

reafirmo las ventajas de la eleccion: este samsug galax. te permitira tener doble sim."

5. Cierre:

el objetivo es formalizar la venta.

procedo a confirmar la decision del cliente.

"te gustaria llevarte el iphone o el samsug?

Explico el proceso de pago y opciones disponibles.

me aseguro que el cliente se sienta satisfecho con su eleccion

"estoy seguro de que estaras muy contento con tu compra."

Protocolo de atención y servicio al cliente

Empresa Celustore:

1. Saludar:

El objetivo Es generar una primera impresión positiva.

- Procedo a recibir al cliente con una sonrisa y contacto visual.

"Muy buenas tardes, Bienvenido a celustore, ¿En que puedo ayudarte?

-Cliente: Hola, buenas. Busco un celular nuevo.

2. Escuchar:

El objetivo es comprender las necesidades del cliente.

- Procedo a que el cliente exprese sus necesidades sin interrupciones.

Pregunto: Que tipo de celular buscas? una marca en especifico?

-Cliente: busco un celular con buen almacenamiento, de marca puede ser cualquiera, que sea rapido.

- Confirmar lo escuchado: "entiendo que necesitas un celular con muy buena memoria y buen ram, es correcto?

3. Agesorar:

Objetivo es Proporcionar información clara y util.

Procedo a ofrecer opciones adecuadas basadas en las necesidades del cliente.

Explico Caracteristicas de cada celular: "te recomendaria considerar el modelo iphone 14

6. Cierre de venta y seguimiento

- Resumir la venta y asegurarse de que el cliente esta satisfecho.
- Establecer un plan de seguimiento para asegurarse de que el cliente esté satisfecho con su compra.
- Agradecer al cliente por su compra y confianza.

7. Despedida y recomendación

- Agradecer al cliente por su visita.
- Recomendar productos y servicios adicionales
- Invitar al cliente a regresar y a recomendar nuestra empresa a amigos y familiares.

.♡♥.

- Escuchar atentamente y tomar notas
- Identificar oportunidades para ofrecer soluciones personalizadas.

3. Presentación de productos y servicios.
- Presentar nuestros productos y servicios más relevantes para el cliente

- Destacar beneficios, características y ventajas
- Responder preguntas y aclarar dudas.

4. Demostración y prueba
- Ofrecer demostraciones o pruebas de productos seleccionados.

- Mostrar como funcionan y como pueden satisfacer las necesidades del cliente.

5. Resolución de inquietudes y/o objeciones
- Abordar cualquier inquietud o objeción del cliente.

- Ofrecer soluciones y alternativas
- Asegurarse de que el cliente se sienta satisfecho.

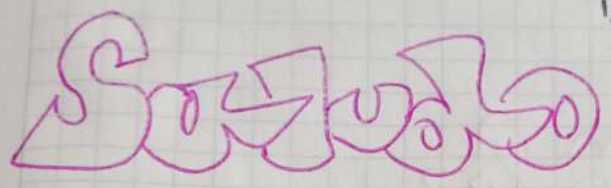
Cajera

como desea pagar en efectivo o con tarjeta. Pago con tarjeta.

Cajero

Hasta pronto

Gracias por preferirnos



Buenos días Bienvenido a Amasis motel. en que puedo colaborarle.



Deseo una habitación confortable.



le puedo ofrecer varias opciones las diferencias son. por su precio o amplitud



la habitación que desea consta de porqueadero privado - coma. barra de baile sonido, aire acondicionado. si la. deseo.

ofertas
- Descuentos
- ofertas de temporada
- promociones de temporada
- paquete de equipamiento.

5. ¿Tu pago sera en
Efectivo?
tarjeta de credito?
transferencia bancaria?
- dame tus datos.
. Nombre
. dirección
. telefono
. correo electronico

6. Gracias por visitarnos, fue un placer atenderlo que tenga un buen viaje hasta luego.
Esperamos verlo pronto de nuevo en nuestra tienda no dudes en visitarnos nuevamente.

protocolo.

Concesionario de motos.

1. Bienvenido a velocity motors! ¿Como está?
- Me llamo jorge luis gallego, ¿Cual es tu nombre?
- Soy el administrador de velocity motors. Estoy aquí para ayudarlo con cualquier necesidad que tenga.

2. Escucho atentamente lo que me dice el cliente
- ¿Que tipo de moto esta buscando? tenemos una variedad de modelos y marcas disponibles.

* Cliente:
"Quiero una DT 125."

3. Aquí te presento un portafolio de la moto que esta buscando, aquí te mostramos una breve reseña que te presenta ventajas, beneficios, precios y promociones.

4. Como beneficios tenemos:
- Movilidad y libertad
- Emoción y adrenalina
- Comodidad y estilo

Ventajas
- Tecnologia avanzada
- Calidad superior y durabilidad
- variedad de modelo y estilos.

Garantia.
- Garantia de calidad 2 años
- Garantia de durabilidad 5 años
- Reparación 1 año

Yo: Que medio de pago prefiere?
Efectivo o Credito.

Cliente: Efectivo

Yo: El total es $280.000:
Ok. Le recibo $300.000:

Le entrego $20.000 de cambio y su recibo de compra. Por favor no pierda su recibo en caso de cambio o garantia.
En esta bolsa van los dos pares de zapatos.

Cliente: Ok. gracias.

Yo: Este almacen esta a su servicio, lo esperamos para atenderlo en sus proximas compras.
Hasta luego.

Cliente: Hasta luego. Muchas gracias por su excelente atencion.

Cliente: Azul

Yo: Precisamente tenemos estos dos tipos de azules que le van a gustar.
Cual prefiere el oscuro o el suave

Cliente: Si. Me gustan los oscuros.
Cual es el precio?

Yo: Tenemos un precio especial para ud.
Su precio regular es de $180.000:
Por hoy su precio es de $148.000:. Tienen una rebaja de $32000:.
Y si compra dos pares le rebajamos $40.000: en cada uno.
Le empacamos uno o los dos?

Cliente: Si. Me llevo los dos. El azul oscuro y el otro color nicl.

Yo: Lo felicito por su decision, se va a sentir muy bien con ellos. Son zapatos de muy buena calidad y elegantes.

Cliente: Muchas gracias por su ayuda!

Yo: Sigame a la caja por favor.

Cliente: Vamos

Jhan Alexander Villa 52IW Aires Acondicionados.

Dialogo de protocolo de servicio al cliente en mi almacen de calzado "Shoes"

Yo: Buenos dias, bien venido a nuestro almacen "Shoes" Mi nombre es Jhan!
En que puedo servirle?

Cliente: Buenos dias, mi nombre es Alfredo
Tengo deseos de comprar un par de zapatos informales.

Yo: Excelente, tenemos una coleccion que nos acaba de llegar
Por favor sigame a la seccion de zapatos informales.

Cliente: Por supuesto.

Yo: Desea algun color o modelo en especial?

Cliente: No. Quiero ver que tienen para ver si me gusta.

Yo: Tenemos en la linea, colores pastel
Que le parecen?

Cliente: Si me parecen bonitos, pero quiero ver mas alternativas para tomar la decision de compra.

Yo: Pasemos a la gama de colores mas subidos.
Cual es su color preferido?

* CABALLERO (DAMA) MUY BUENOS DIAS, COMO SE ENCUENTRA, MI NOMBRE es Jair Varsas cual es su nombre (...) en que le Puedo colaborar el dia de hoy?

* DON PEPITO PEREZ es un placer Tenerlo aqui, y Poder ayudarle en su busqueda de la solución Para su PROYECTO.

* DON PEPITO PEREZ en este FOLLETO Podemos observar una gran variedad de SISTEMAS, los cuales estan Proyectados Para usar en la necesidad y aplicación en su PROYECTO, como Puede ver hay de diferentes Precios, Pero Todos con la garantia de nuestra marca.

* Recuerde DON PEPITO PEREZ, que por la compra de dos de nuestros Productos, el Tercero le sale al 50%. y le damos 1 año mas de garantia a cualquiera de nuestros Productos

* DON PEPITO PEREZ, Tenemos varios modos de Pago, y Recibimos Todas las Tarjetas y si desea nuestros Tecnicos estan disponibles, Para realizarle la instalación mañana mismo, ó cuando UTD lo desee añadiendonos a su agenda.

* Don PEPITO PEREZ, Fue un gusto atenderlo, muchas gracias Por su compra y Bienvenido a nuestras instalaciones en una Proxima ocasion.

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

EMPRESA: Venta de articulos de aseo para el hogar.
"Atención Presencial"

1. **SALUDO:**
   - Mirar siempre a la cara
   - Actitud amable y cordial
   - Dar la bienvenida
   - Presentarse
   - Ofrecer Ayuda

"Buenos dias/tardes, bienvenidos a Maxiaseo mi nombre es Isaac Aguirre, ¿en que le puedo ayudar?

2. **ESCUCHAR:**
   - Escuchar atentamente la necesidad del cliente
   - No interrumpir
   - Mostrar interés y atención
   - Tener paciencia.

3. **ASESORAR:**
   - Tener el conocimiento en los articulos requeridos
   - Dar la información adecuada
   - Mostrar varias opciones si las hay

4. **CAPTURAR:**
   - Ganar la atención del cliente de forma amable
   - Dar demostraciones de uso de los productos
   - Dar información clara y muestras
   - Escuchar recomendaciones si las hay
   - No mostrar desespero
   - No llevar la contraria.

5. **CIERRE:**
   - Concretar venta
   - Dar demostraciones de otros productos que se pueda requerir.

6. **DESPEDIDA:**
   - Mirar a la cara con una amabilidad
   - Agradecer su visita y compra
   "Muchas gracias por preferir nuestros productos, que tenga excelente resto de dia"