# SERVICIO AL CLIENTE

**INSTRUCTORA: MAYERLY MORALES PARRA**

**CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA – SENA REGIONAL TOLIMA**

**PROGRAMA VICTIMAS**

# QUE ES SERVICIO AL CLIENTE

**El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.**



# LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL SERVICIO AL CLIENTE

- Amabilidad
- Atención personalizada
- Rapidez en la atención
- Ambiente agradable
- Comodidad
- Seguridad
- Higiene

# BUEN SERVICIO AL CLIENTE





















# LA ACTITUD FRENTE AL SERVICIO AL CLIENTE EN EL SECTOR TURÍSTICO

**Cuantas veces nos hemos hospedado en un hotel o hemos hecho uso de los servicios que ofrece un hotel, un restaurante, una agencia de viajes para comprar un boleto de avión o inclusive los servicios de un centro de entretenimiento llámese Discoteque, parque acuático, cine etc. etc. la lista podría ser interminable, lo que todos tienen en común es el factor humano contratado para servir al usuario, "el cliente".**

**Un trabajador dedicado al servicio además de las habilidades y aptitudes que debe de cubrir, tiene que tener algo más que va más allá de la necesidad de realizar un trabajo, el servicio se tiene que amar, el trabajador debe de disfrutar su trabajo, debe de encontrar en el servicio esa satisfacción personal de saber que está contribuyendo día a día a realizar los sueños de nuestros visitantes de nuestros turistas.**

**Por aunque se diga que el servicio no se fabrica, que el servicio no es tangible, no se almacena y no es posible devolverlo. Yo creo que el servicio se fabrica, se fabrica en base un programa de capacitación integral para prestadores de servicio, se fabrica en la infraestructura de los desarrollos y centros turísticos, se siente en esa satisfacción personal que cada visitante al estar realizando infinidad de actividades, se devuelve porque si yo doy un buen servicio el turista regresara el día de mañana y por ende nos recomendara y de alguna forma este acto se debe considerar como un servicio de la misma actividad turística.**

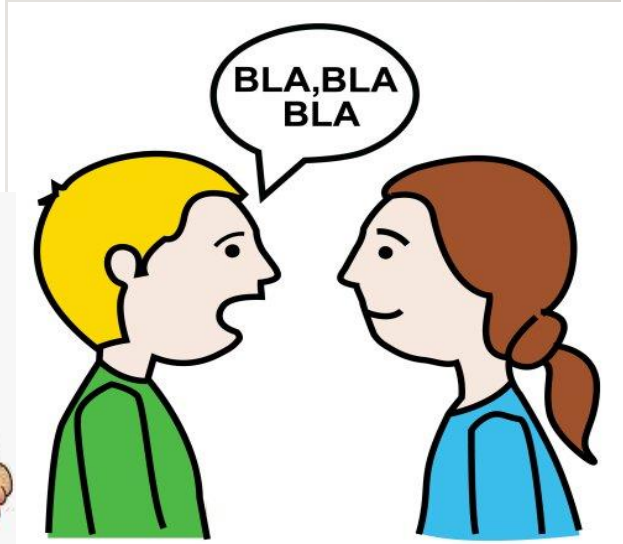
# TIPOLOGIA DE UN CLIENTE

- CLIENTE RACIONAL
- CLIENTE RESERVADO
- CLIENTE INDECISO
- CLIENTE DOMINANTE
- CLIENTE HABLADOR(A)
- CLIENTE IMPACIENTE
- CLIENTE DESCONFIADO
- CLIENTE AFABLE
- CLIENTE AGRESIVO
- CLIENTE ALTIVO
- CLIENTE AMISTOSO
- CLIENTE AUTORITARIO
- CLIENTE CALLADO O RESERVADA
- CLIENTE CAUTO








BLA,BLA
BLA







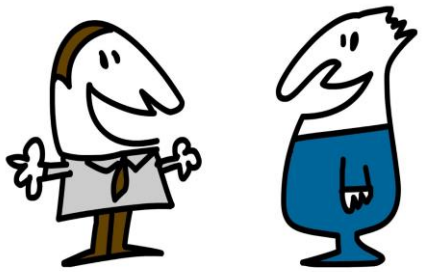





BOM!


How to deal with an angry customer.


¿Y ESTO PARA QUE SIRVE? ¿POR QUÉ EN ESE MATERIAL?



# Elementos del Servicio al Cliente



# Expectativas de los Clientes



# Tipos de servicios



Servicio Excepcional

•Servicio Normal

Existe una cultura y servicio de calidad

El servicio cumple apenas con las expectativas del cliente

•Servicio Malo

El servicio no cumple con las expectativas del cliente

•Servicio Pésimo

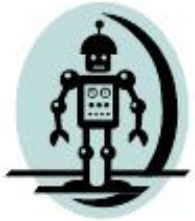
El servicio no existe es desastroso

# Errores y horrores del servicio

Apatía




Robotismo





Desaire




Inflexibilidad

Frialdad



Evasivas





Aire de superioridad

# Reglas para atender clientes insatisfechos

**Tipos de conductas:**

Agresiva





Pasiva



Asertiva



# Espejo Positivo



*"Especialistas en el servicio a cliente sugieren que para proyectar una imagen positiva por teléfono se coloque un espejo frente a éste, de tal manera que al estar con un cliente por teléfono el interlocutor observe su imagen, toda vez que se considera que la imagen proyectada en el espejo refleja la actitud con la que se comunica".*



# Servicio telefónico de excelencia





- **Conteste inmediatamente**, preferentemente antes del segundo timbre.
- **Salude,** identificando el nombre de la empresa o departamento y el nombre de la persona.
- Ponga **calidez** en la voz.
- Utilice el nombre de la persona con frecuencia.
- **Corrobore** siempre la información.
- **Conozca sus servicios** y productos y a su empresa.
- Cuando el cliente necesita que espere, d**iga si puede esperar.**
- **Despedida y agradecimiento.**

# FRASES SUSTITUTAS

| Frase prohibida | Frase sustituta |
|---|---|
| No lo se... | ✓Lo voy a investigar.... |
| No podemos hacer eso... | ✓Le ofrezco esta alternativa.... |
| Tiene que... | ✓Le sugiero o usted necesita... |
| Un segundo o un momentito... | ✓Podria esperar por favor.... |
| No al inicio de una frase... | ✓Ofrecer una alternativa |



# CLIENTE INTERNO

**¿Cómo se detecta la falta de cultura del cliente interno?**

A. Fricciones entre el personal.
B. No hay cultura de calidad.
C. No hay estándares para el cliente interno.
D. No existen mediciones en el cliente interno.

# SIETE CLAVES DEL TRABAJO EN EQUIPO

Confianza

Coordinación

Colaboración



Compañerismo

Compromiso de ayuda mutua

Cooperación

Conciencia de equipo

# Componentes de un Bueno Servicio

- Seguridad
- Credibilidad
- Comunicación
- Comprensión
- Accesibilidad
- Cortesía
- Profesionalismo
- Capacidad de respuesta
- Flexibilidad
- Elementos tangibles



# Presentación Personal

- Saludar al cliente
- Tener una sonrisa amistosa
- Apariencia agradable
- En media de lo posible, dar su nombre
- Utiliza preguntas abiertas para conocer las necesidades del cliente
- El lenguaje corporal debe demostrar respeto
- Identificar cuando debes tratar de tu o de usted al cliente
- Utilizar el plural y no el singular cuando te refieras a tu negocio



# La pérdida de clientes se produce porque nuestros empleados



- No tienen una buena instrucción de como atenderlos.
- No saben atender una llamada telefónica.
- No conocen la oferta de servicios que tenemos
- No saben como informar
- No saben como hacer una oferta que interesa al cliente
- No conocen nuestro valor diferencial
- No conocen nuestro valor añadido

# Recuperación de clientes

- Es esta una tarea muy difícil de conseguir, pero no por ello se va a abandonar.

- Para poder recuperar a un cliente, primero tenemos que informarnos o conocer porqué se ha ido. Para lo cual el único medio es preguntárselo.



# La comunicación con el cliente_

- LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
- CONVERSAR CON EL CLIENTE.
- FASES DE UNA CONVERSACIÓN CON UN CLIENTE:
  - **EL SALUDO.**
  - **LA CONVERSACIÓN**
  - **LA DESPEDIDA**








MUCHAS
GRACIAS