GC-F-004v.05

El empleo es de todos

Mintrabajo

CENTRO AGROPECUARIO LA GRANJA – SENA TOLIMA

PROGRAMA VICTIMAS Y DESPLAZADOS

INSTRUCTORA MAYERLIN MORALES PARRA

APLICACION DE TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN TURISMO

GC-F-004v.05

TIPOLOGIA DEL CLIENTE

Tipología del cliente

Las empresas les dan mucha importancia a los distintos tipos de clientes, su interés se manifiesta no sólo por lo que representa para el negocio su próxima compra, sino que cuanto más complacido esté, el cliente se convierte en un emisor de opinión positiva sobre nuestro servicio o producto. El mejor mensaje de comunicación que puede tener un servicio es la opinión de un cliente satisfecho.

TIPOS DE CLIENTES



CLIENTE AGRESIVO



PERFIL

- ✓ Impaciente, neurótico, se desespera fácilmente
- ✓ Habla fuerte, no utiliza un lenguaje apropiado agrede con palabras.
- ✓ Busca su beneficio, no desea escuchar
- ✓ Seño fruncido, tembloroso, rostro enrojecido.

MANEJO CORRECTO

- ✓ Hable en un tono más bajo que él
- ✓ Salúdelo amablemente , disculpando la demora
- ✓ Escúchelo con atención
- ✓ Repita al cliente lo que usted ve como problema.
- ✓ De las gracias al cliente por su compresión.
- ✓ Reconozca sus sentimientos , explique que sucedió y causo el error y solucione



CLIENTE INTROVERTIDO

PERFIL

- Requiere de algún servicio pero no se atreve a comentarlo
- Espera para ser atendido
- Actitud pasiva , habla en tono bajo, demuestra sumisión
- Le disgusta que lo interroguen



MANEJO CORRECTO

Hablar en un tono muy similar al cliente

Brindar confianza

Ser muy amable

Explicar en forma muy didáctica

Platear alternativas para que tome decisiones

Hacerlo participe en la charla

INCORRECTO

Demostrar prepotencia.

Intimidar con un lenguaje muy técnico.

Hacerle sentir que no son importantes sus comentarios.

CLIENTE COQUETO



PERFIL

- Extrovertido con capacidad para envolver a las personas.
  - Trata de romper los cánones en la atención
  - Esta convencido de ser imán con el sexo opuesto.
  - Pretende que la persona que lo atiende se flexibilice.

MANEJO CORRECTO

- ✓ Permita que hable y exprese sus requerimientos.
- ✓ Atiéndalo y escúchelo pero manteniendo un límite.

Asuma una actitud muy seria pero amable

INCORRECTO

Entrar en su juego de Halagos.

Crear falsas expectativas, siguiendo su juego.

CLIENTE SABELOTODO



PERFIL

- ✓ Serio, con el fin de que sus comentarios generen convencimiento
- ✓ Interrumpe cualquier información que usted le de
- ✓ Se dirige a usted de manera displicente
- ✓ Considera inferior a su interlocutor
- ✓ Intenta mostrar todo el conocimiento que posee

MANEJO CORRECTO

- ✓ Permita al usuario hablar y escuche atentamente sus comentarios.
- ✓ Conteste sus preguntas de manera cordial y con la información precisa que necesita.
- ✓ Muestre y explique las ventajas que ofrece la empresa.
- ✓ Hágalo sentir bien. Recuerde que el necesita sentirse importante.

•INCORRECTO

✓ Tratarlo en forma despectiva o déspota.
✓ No ponerle atención a la información que esta dando.
✓ interrumpir constantemente al usuario.
✓ Polemizar con el usuario sobre sus comentarios.

CLIENTE INDECISO

PERFIL

- ✓ Sus gestos son inseguros
- ✓ Demuestra preocupación
- ✓ No encuentra razones para tomar una decisión
- ✓ Se torna desorientado y confuso



MANEJO CORRECTO

- Bríndele asesoría.
- Demuéstrele seguridad y confianza y ayúdele a decidir.
- Háblele en un lenguaje sencillo.

INCORRECTO

Ser indiferente.

No ayudarle a tomar una decisión.

CLIENTE AMISTOSO

CARACTERISTICAS
Sensible
Bromista
Cooperador
Sociable
Dependiente
Seguidor de otros

VARIABLES
Cliente fácil
Condescendiente
Complaciente
Conversador



NESECIDADES DE …
Obtener beneficios inmediatos
Tener aceptación social
Obtener reconocimiento de los demás

OTRAS TIPOLOGIAS DE CLIENTES

EL CALLADO
EL DOMINANTE
EL QUEJOSO
EL ARROGANTE
EL PREGUNTADOR
EL MIEDOSO
EL CHARLATAN
EL CRITICON
EL ACELERADO











NORMAS BASICAS DE COMUNICACION

1. Deje que el cliente se desahogue.
2. No rotule , ni generalice su comportamiento por su actitud en el momento difícil.
3. Manifieste empatía al cliente.
4. Empiece a solucionar activamente el problema.
5. Llegue a un acuerdo sobre la solución.
6. Haga seguimiento.

NORMAS DE SERVICIO

- ✓ Salude al Usuario Amablemente “Buenos días” o “Buenas tardes”,
- ✓ Invítelo a Sentarse y preséntese con su nombre y apellido
- ✓ Establezca contacto Visual permanentemente con él, mirándole a lo ojos
- ✓ Trátelo por su Nombre, refiriéndose “Sr.” o “Sra.”
- ✓ Siempre hable de USTED al usuario (no tutee)
- ✓ Escuche siempre atentamente lo que el manifiesta sin interrupciones
- ✓ Brindar explicaciones en Forma Clara y con Terminología Sencilla.
- ✓ No coma en su puesto de trabajo
- ✓ Mantenga únicamente elementos institucionales en su puesto de trabajo
- ✓ Despídase cortésmente y agradezca su visita colocando los servicios de la organización a su disposición.



G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682

@SENAcomunica

www.sena.edu.co