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

EL SERVICIO

Es la sensación buena o mala que tiene un receptor cuando está con el prestador del servicio.

Como bien se sabe, el servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente por lo menos en una actividad entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, una serie de paso que permita su ejecución con mayor facilidad. Sin embargo es necesario conocer los aspectos mas básicos del tema que permitan tener un panorama del impacto que pudiese tener en una organización y con ello comprender a un mas el concepto.



Los conceptos relacionados con el servicio, son los siguientes



Servicio: Prestación, función, aplicación, obligación, favor, ayuda, acompañamiento.
Servir: Trabajar, emplearse, desempeñar, ofrecer, dar, obsequiar.
Servicial: Amable, cortés, educado, esmerado, galante, atento.
Clientes: Aquellos que compran productos o servicios para satisfacer sus necesidades o deseos.





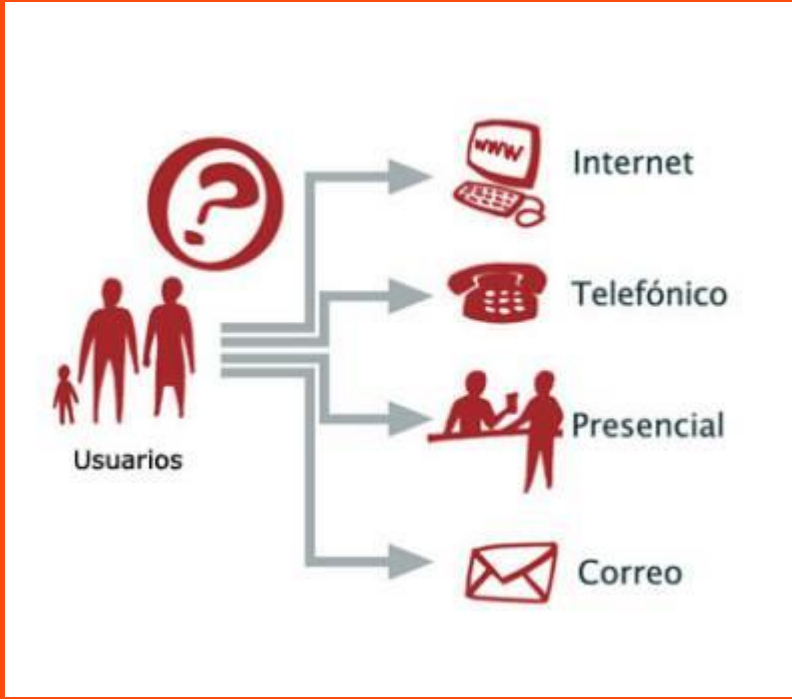


Importancia del servicio al cliente

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas, tan poderosas como los pueden ser los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por ello las compañías se han visto en la necesidad de optar por asentar por escrito, como actuará en los servicios que ofrecerá.



Tipos de atención al servicio



Elementos del servicio al cliente

- **Contacto cara a cara**. Es importante que la persona que atenderá al cliente, siempre presente una sonrisa y ponga toda su atención en lo que le dirá.
- **Relación con el cliente**. Una buena relación que se ofrezca, le dará más confianza para establecer lazos con la empresa y a consecuencia de ello, adquirir más frecuentemente los productos y servicios que se ofrezcan por la organización.
- **Correspondencia**. Es importante mantener comunicado al cliente, como responder todas sus inquietudes y dudas.
- **Reclamos y cumplidos**. Cuando se promete algo se debe de cumplir, de lo contrario se perderá la credibilidad y confianza en la organización.
- **Instalaciones**. Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello pensemos que se debe de acondicionar el lugar para producir esas sensaciones.






No evites las quejas de los clientes:
GESTIÓNALAS
www.tengounSiniestro.com



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