1. Defina QUEJA con sus propias palabras

R/: Es toda inquietud, recomendación, denuncia o crítica relacionada con los servicios que un cliente ha adquirido de una empresa.

2. Como debe ser la atención adecuada de una queja, explique lo mediante un diagrama de procesos

R/: -Sistemas, no sólo sonrisas.

-Verificar si existen patrones de comportamiento en los clientes para detectar tendencias y áreas problemáticas.

-Los empleados se deben hacer cargo de los clientes, no el departamento de servicio a cliente.

-No se debe permitir maltratar a los clientes.

-¡Siempre! Mantenga sus promesas

3. Que hacer en caso de que algo salga mal con un cliente

R/: Eleva tus estándares de desempeño.

Cualquiera tiene un mal día, hasta los clientes. Si pierden los estribos, perdónelos.

Discúlpese, arreglar el problema (de preferencia cuando esté presente).

4. Como deben ser las expresiones de un vendedor

R/: 1. Respeto a las personas,

2. Sonrisa al momento de conversar con el cliente,

3. Técnicas adecuadas de conversación,

4. Ofrecer información y ayuda,

5. Evitar actitudes emotivas en este contacto,

6. Nunca dar ordenes al cliente o mostrar favoritismos con ellos.

5. Como debe ser la presentación personal ante un cliente

R/: Salude a sus clientes de inmediato

De a su cliente su atención total

Haga que los primeros 30 segundos cuenten y valgan para el cliente

Sea natural no falso ni mecánico

Demuestre energía y cordialidad

Sean el agente de su cliente

Piense, use sus sentido común

Algunas veces ajuste las reglas

Haga que los últimos 30 segundos cuenten

Manténgase en forma, cuide bien su persona

6. Cuáles son las normas para contestar la objeción

R/: o Aceptarlas, no rechazarlas

o No interrumpirlas, escucharlas

o No evadirlas, afrontarlas, no usar la política del avestruz y escondiéndose

o No discutir, hay que informar y persuadir

o Usar la técnicas del sacacorchos es decir cuando el cliente no puede

expresase claramente ayúdalo con preguntas adecuadas.

o Usa poco de buen humor

7. Según las recomendaciones para el trato con el cliente, que debería usted cambiar

R/: Dejar de decir tanto la palabra NO y aprender a decirla cortésmente