Trato al cliente

Por

Camila Moreno

Presentado a

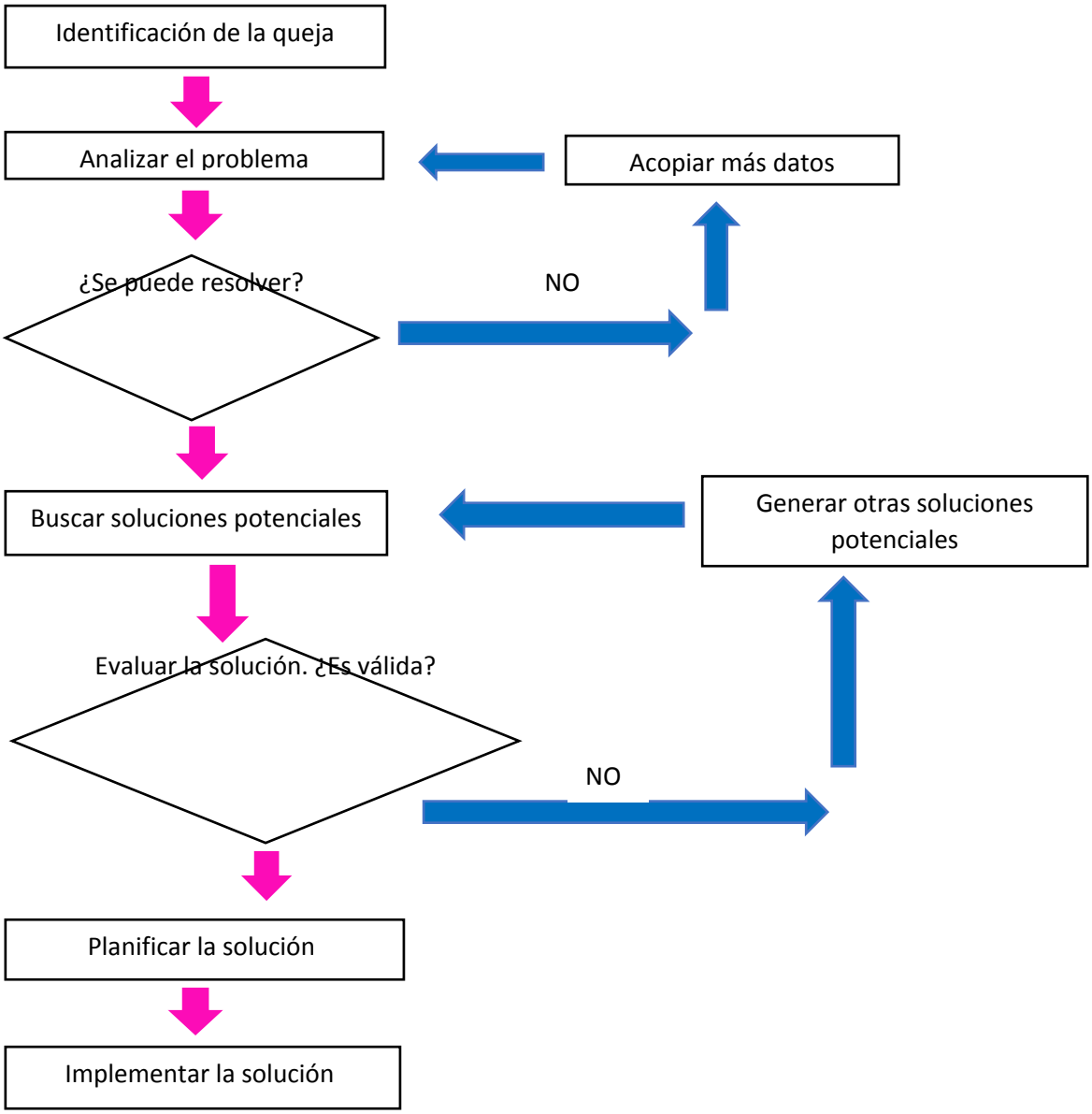
Martha Inés Osorio

Empresarial 2020

1. Defina QUEJA con sus propias palabras.

Entiéndese por queja a la expresión de la voluntad de los usuarios ante la administración para darle a conocer su inconformidad por los servicios prestados por ésta.

2.Cómo debe ser la atención adecuada de una queja, explíquelo mediante un diagrama de procesos.



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

- Discúlpese, arreglar el problema (de preferencia cuando esté presente).
- Eleva tus estándares de desempeño.
- Cualquiera tiene un mal día, hasta los clientes. Si pierden los estribos, perdónelos.

4. Cómo debe de ser las expresiones de un vendedor.

- Respeto a las personas.
- Sonrisa al momento de conversar con el cliente.
- Técnicas adecuadas de conversación.
- Ofrecer información y ayuda.
- Evitar actitudes emotivas en este contacto.
- Nunca dar órdenes al cliente o mostrar favoritismos con ellos**.**

5. Cómo debe ser la presentación personal ante un cliente.

- Saludar al cliente.
- Tener una sonrisa amistosa. apariencia agradable.
- En mediad de lo posible, dar su nombre.
- Utiliza preguntas abiertas para conocer las necesidades del cliente.
- El lenguaje corporal debe denotar respeto.
- Cuando trata de tu o de usted al cliente.
- Utilizar el plural y no el singular cuando te refieras a tu empresa.

6. Cuáles son las normas para contestar las objeciones.

- Aceptarlas, no rechazarlas.
- No interrumpirlas, escucharlas.
- No evadirlas, afrontarlas, no usar la política del avestruz y escondiéndose.
- No discutir, hay que informar y persuadir.
- Usar la técnica del sacacorchos es decir cuando el cliente no puede.
- expresase claramente ayúdalo con preguntas adecuadas.
- Usa poco de buen humor.

7. Según las recomendaciones para el trato con los clientes, qué debería usted cambiar.

Las cosas que le decimos, la forma en que se las decimos y el momento en que se lo decimos, nos causara un efecto positivo o negativo, para ello debemos de actuar de la siguiente manera:

Dígale:	**En lugar de:**
“¿Sería tan amable…?	“Usted tiene que…”
“Podría usted…?	“Usted debería…”
“Le agradeceré, si…”	“Necesito que…