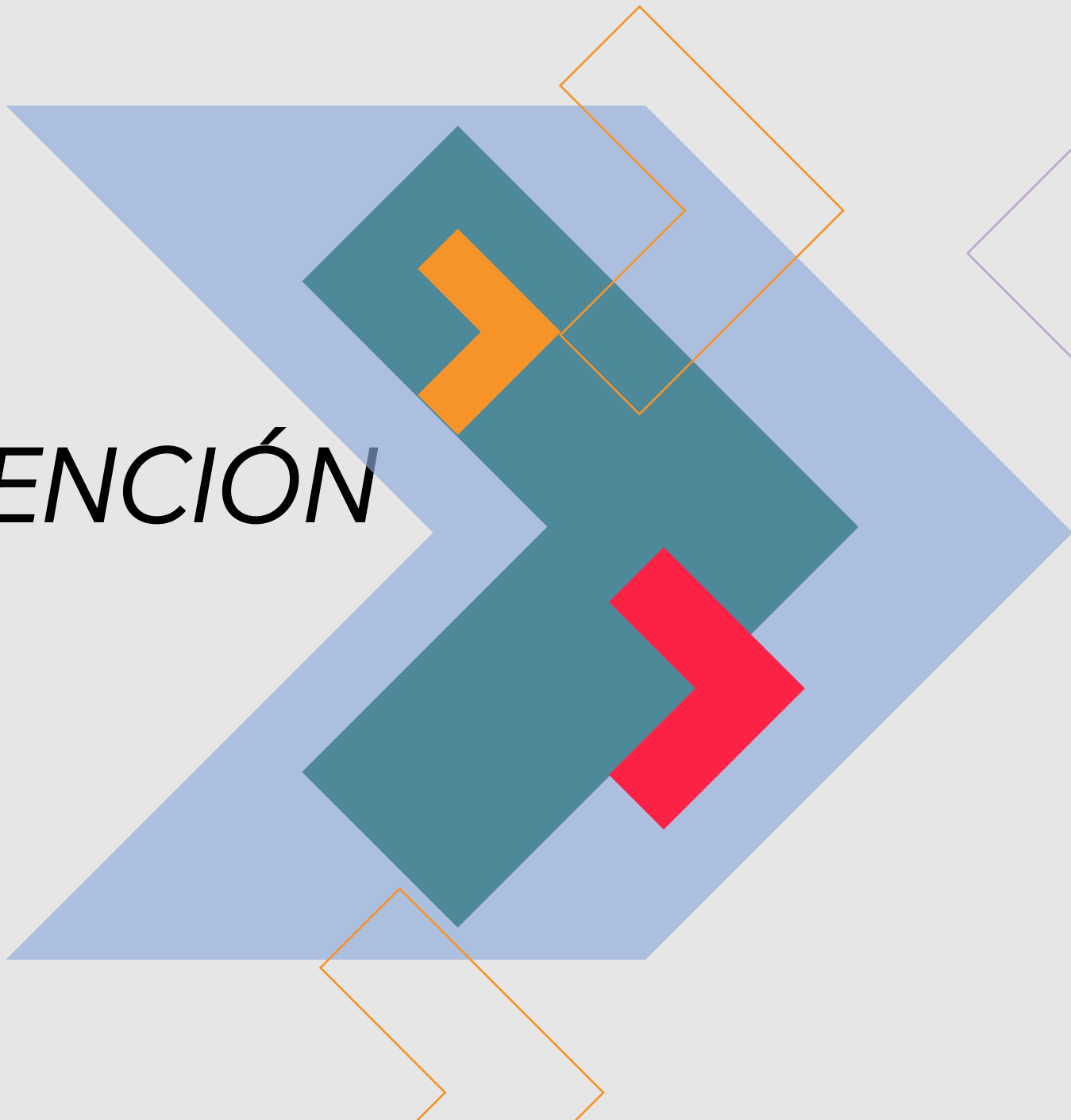




SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE





El objetivo del servicio al cliente es proporcionar una experiencia positiva y memorable para los clientes, lo que puede llevar a una mayor lealtad, satisfacción y recomendación.

¿Qué logramos?

- Fidelización
- Reforzamiento de la venta
- Relación o conexión con el cliente



¿Qué es
servicio al
cliente?



¿Qué es atención al cliente?

El objetivo es hacer que los clientes se sientan valorados, apreciados y satisfechos con la interacción que tienen con una empresa o marca.

¿Qué debemos hacer?

- Escuchar
- Empatizar
- Compromiso
- Atender su necesidad

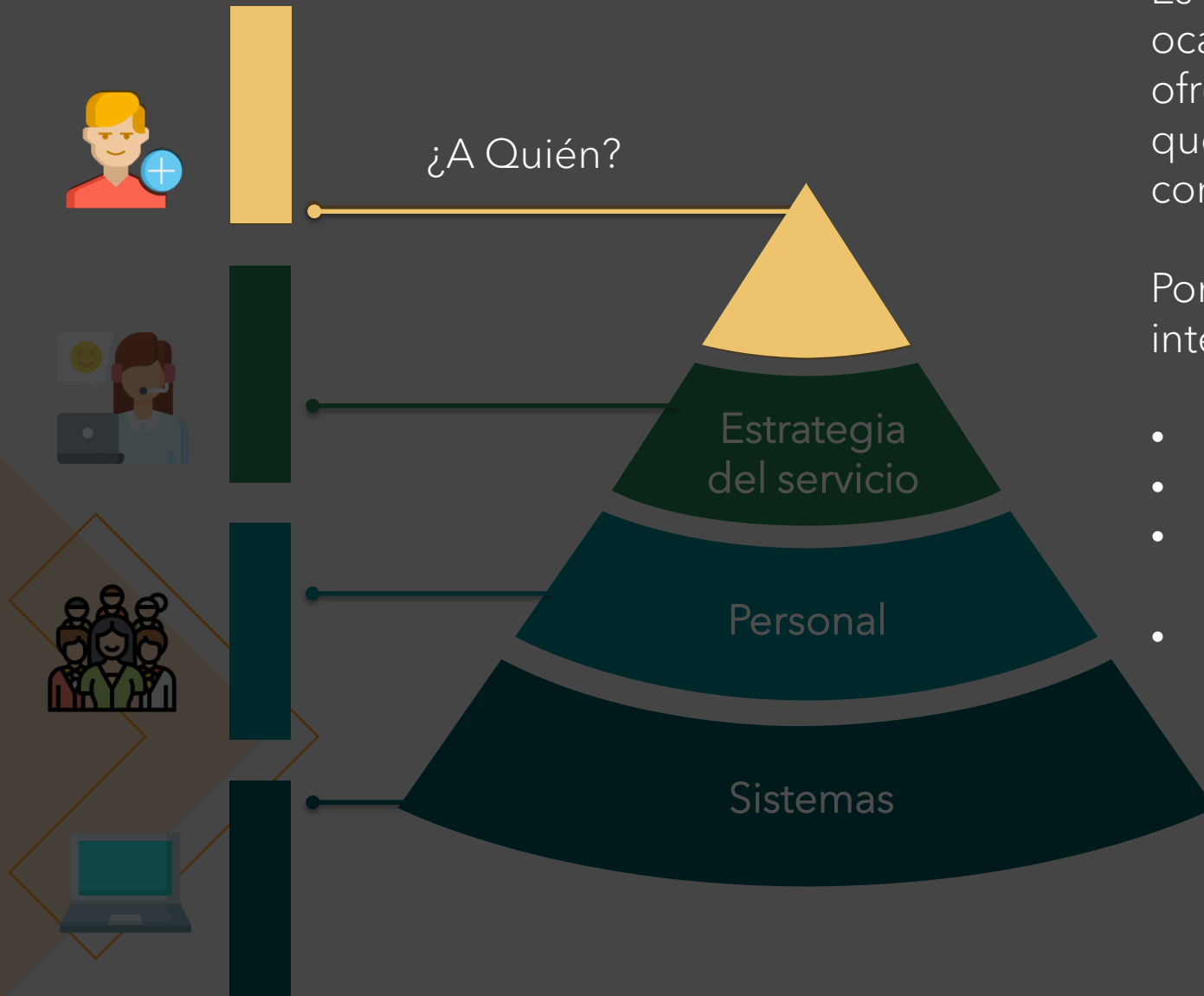


>>> Triangulo del servicio





Cliente



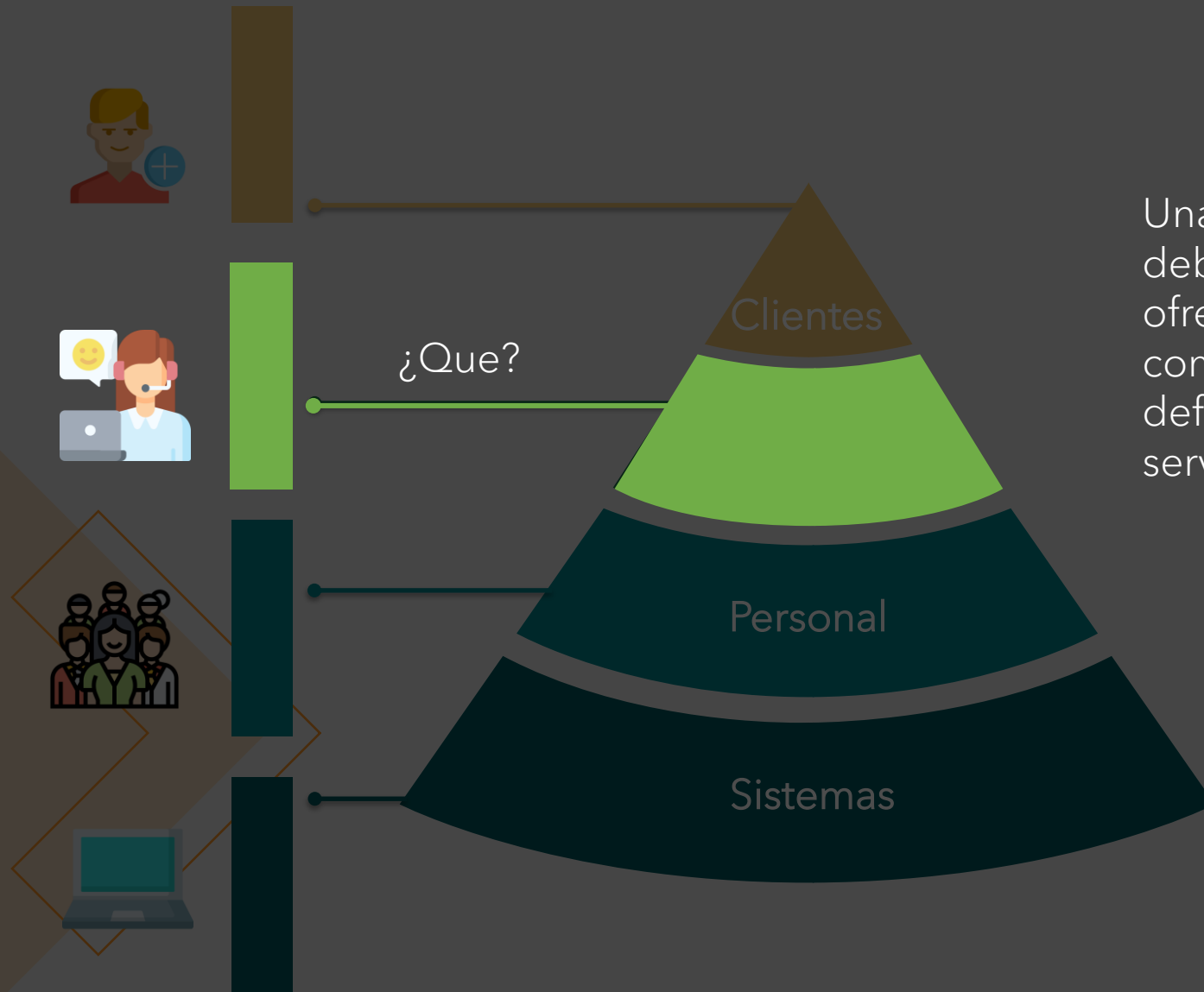
Es el corazón del modelo, es quien adquiere y en ocasiones consume el producto o servicio que se ofrece, este además es quien vivirá la experiencia que se desprenda antes, durante y después de la compra.

Por ello debemos entender, comprender e interiorizar factores como:

- ¿Cuáles son sus necesidades?
- ¿Cómo es su estructura motivacional?
- ¿Cómo es su contexto social, económico y cultural?
- ¿Qué expectativas tiene con respecto al producto/servicio?



Estrategia del servicio



Una vez se tiene un conocimiento del cliente, debemos definir qué será lo que voy a ofrecerle diferente a lo que ofrecen mis competidores, esto se inicia desde la definición de esa promesa de valor del servicio



Personal



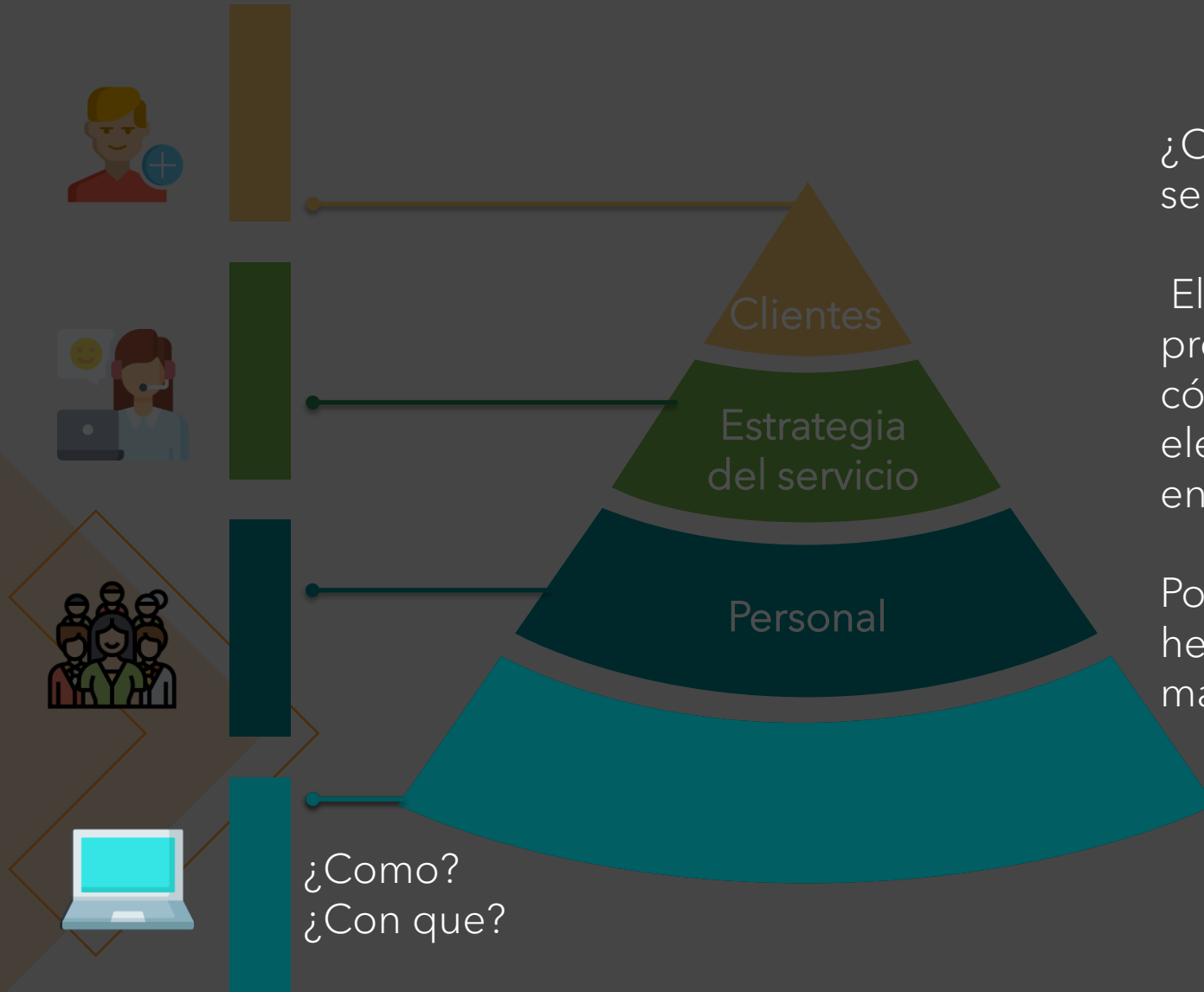
Es determinante que cada integrante de la compañía, y particularmente aquellos que tienen interacción directa con el cliente, tenga completo conocimiento de la estrategia definida para ser aplicada de la mejor forma.

Entonces debemos pensar:

- ¿Qué necesitan cada uno de los colaboradores para realizar su trabajo?
- ¿Cómo desde los procesos y los sistemas puedo apoyarlos para que puedan realizar fácilmente su trabajo?
- ¿Qué esperan de la compañía para el cumplimiento de sus actividades?



Sistemas



¿Cómo vamos a hacer realidad la oferta de servicios?

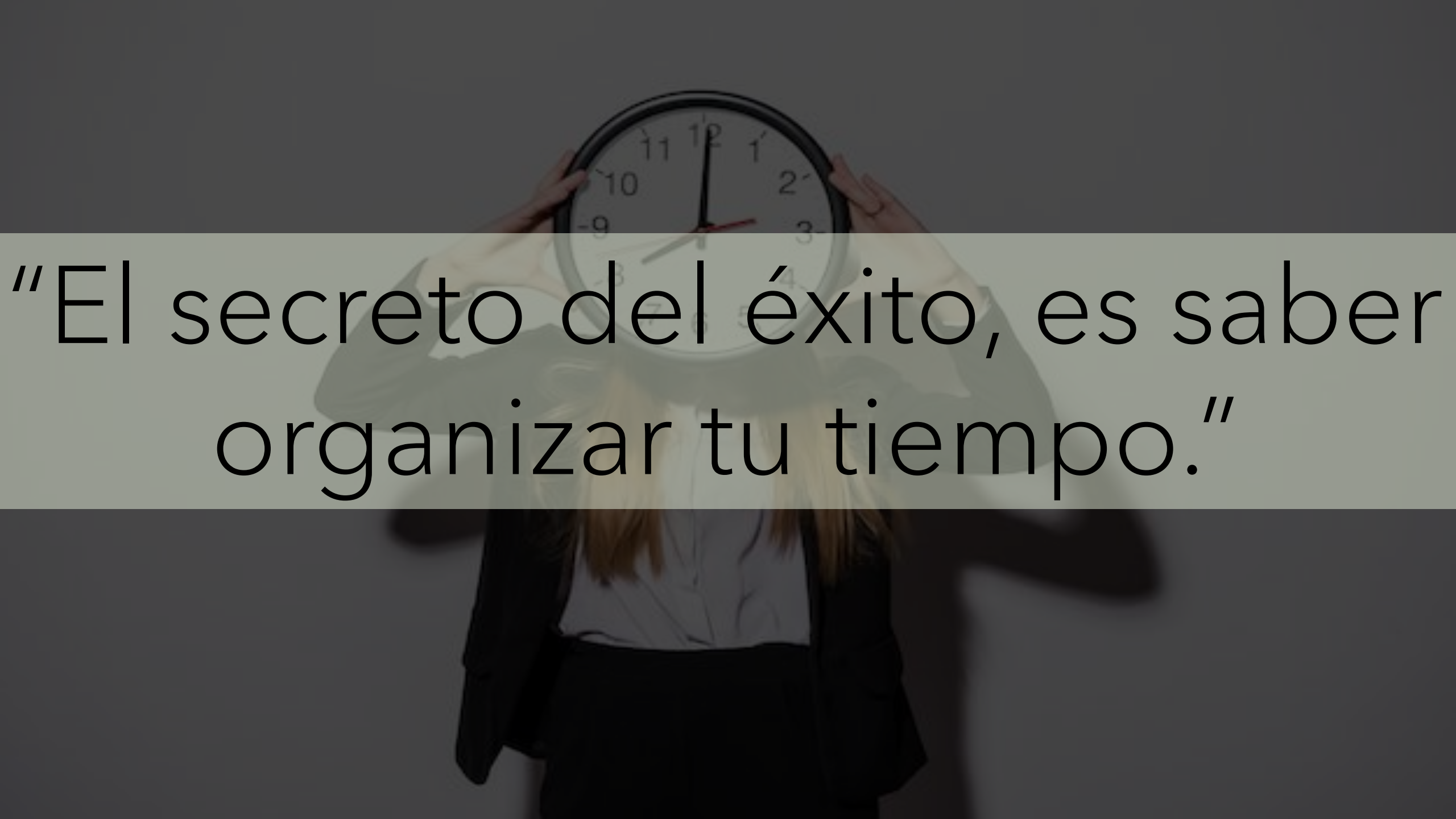
El sistema de servicios incluye nuestros procedimientos y normas de servicio, la forma cómo estamos organizados y todos los elementos físicos necesarios para generar y entregar el servicio.

Por ejemplo: locales, muebles, equipos, herramientas, aplicativos informáticos, materiales y sistemas de gestión en general.

A background image showing two women in business attire shaking hands over a desk. The woman on the left is wearing a white blouse, and the woman on the right is wearing a light blue button-down shirt. They are both smiling. The background is slightly blurred, showing office furniture and plants.

“Un cliente satisfecho,
siempre vuelve”

FIDELIZACIÓN

A woman with long blonde hair, wearing a light blue button-down shirt and a dark blazer, is holding a large, round, black-framed analog clock behind her head with both hands. The clock face is white with black numbers and hands. The background is a solid dark grey. A semi-transparent white horizontal band across the middle of the image contains the text.

“El secreto del éxito, es saber
organizar tu tiempo.”



¿Cómo gestionar tu tiempo?

Principio de Pareto:

- Identificar y priorizar tareas clave
- Enfocarse en lo importante



Priorizar tareas:

Crea una lista de tareas y destacar las más importantes

Saber decir "no":

- Reconocer limitaciones
- Aprender a rechazar tareas



Técnica Pomodoro:

- Sesiones de trabajo de 25 min
- Descansos de 5



Aprender a delegar:

- Confiar en el equipo
- Asignar tareas según habilidades



Eliminar distracciones:

- Emplear apps para bloquear RR.SS u otras distracciones



Timeboxing:

Definir tiempo por tarea
Dividir en sub tareas



Planificar tareas:

- Usar herramientas de gestión
- Asignar fechas límite



Metas a medio y corto plazo:

- Fijar objetivos
- Establecer hitos semanales

Método time Blocking:

- Planificar cada momento del día para mejorar la concentración.



>>> Herramientas Digitales



Google Calendar

Puedes crear tu propio calendario y recibir alertas de todos los eventos. Así, no olvidarás ninguna cita o examen

Trello

Esta herramienta es ideal para coordinar tu trabajo grupal u organizar tus propios proyectos

Tomato Timer

Analiza tu actividad en internet y te ayuda a eliminar distracciones.

Rescue Time

Analiza tu actividad en internet y te ayuda a eliminar las distracciones.

135 List

Puedes establecer una orden de prioridad para cada tarea programada



