2026



MANUAL DE SERVICIO

LICORES CANDELA

GESTIÓN EMPRESARIAL - 3269217

MÁS INFORMACIÓN

https://51781370.hs-sites.com/

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN 1
2. INTRODUCCIÓN 2
3. FUNDAMENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE 3
4. ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CLIENTE? 4
5. IMPORTANCIA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE 6
6. MISIÓN DEL MANUAL 7
7. VISIÓN DEL MANUAL 7
8. OBJETIVOS 7
   - 8.1 Objetivo General 7
   - 8.2 Objetivos Específicos 7
9. ALCANCE 8
10. VALORES DEL SERVICIO 8
11. CONOCIENDO A NUESTROS CLIENTES 9
12. CLIENTE INTERNO Y CLIENTE EXTERNO 11
    - 12.1 Cliente externo 11
    - 12.2 Cliente interno 12
13. CADENA DEL SERVICIO. 13
14. PROTOCOLOS 14
15. POLÍTICAS DE SERVICIO – LICORES CANDELA 16
16. SPEECH CORPORATIVO 18
17. EXPRESIONES RECOMENDADAS. 19
18. PROCESO DEL SERVICIO 20
19. DIAGRAMA DE FLUJO 21
20. APORTES DE AUTORES AL SERVICIO AL CLIENTE 22
21. TRIANGULO DEL SERVICIO 24

1. PRESENTACIÓN

Una página donde el gerente presenta el manual.

En **Licores Candela** creemos que la excelencia en el servicio comienza con las personas. Cada interacción con nuestros clientes representa una oportunidad para generar confianza, fortalecer relaciones y ofrecer una experiencia de compra que refleje los valores que nos identifican como empresa.

Con el propósito de unificar nuestros criterios de atención y fortalecer la calidad del servicio, presentamos el **Manual de Servicio al Cliente de Licores Candela**. Este documento reúne los lineamientos, estándares y procedimientos que orientan el comportamiento de nuestros colaboradores en cada momento de contacto con el cliente, promoviendo una atención cordial, eficiente, responsable y enfocada en la satisfacción de sus necesidades.

Invitamos a todos nuestros colaboradores a conocer, aplicar y mantener estos lineamientos como parte de su labor diaria, recordando que cada acción y cada experiencia de servicio contribuyen al éxito de nuestra organización.

2. INTRODUCCIÓN

El presente **Manual de Servicio al Cliente de Licores Candela** tiene como propósito establecer los lineamientos que orientan la prestación de los servicios de atención al cliente, comercialización y distribución de bebidas alcohólicas, garantizando procesos eficientes, organizados y enfocados en la satisfacción de los clientes.

Este documento constituye una guía de consulta para colaboradores y usuarios, en la que se describen los principios de servicio, los procedimientos de atención, las responsabilidades del personal y las políticas que respaldan la venta y distribución de bebidas alcohólicas nacionales e importadas. Su aplicación permite estandarizar los procesos, fortalecer la calidad del servicio y brindar una experiencia de compra segura, confiable y oportuna.

Licores Candela se distingue por ofrecer productos originales, una amplia variedad de marcas y un servicio orientado a satisfacer las necesidades de sus clientes. Asimismo, la empresa desarrolla sus actividades con responsabilidad, promoviendo el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la comercialización de bebidas alcohólicas, la venta exclusiva a personas mayores de edad y el fomento del consumo responsable.

Este manual refleja el compromiso de Licores Candela con la excelencia, la innovación, la mejora continua y la construcción de relaciones de confianza con sus clientes, convirtiéndose en una herramienta fundamental para garantizar la uniformidad y calidad de cada servicio prestado.

3. FUNDAMENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente constituye uno de los principales factores que determinan la percepción y el posicionamiento de una organización. Más allá de la comercialización de productos, representa el conjunto de acciones, procesos y actitudes orientadas a comprender las necesidades del cliente, brindar soluciones oportunas y construir relaciones de confianza que favorezcan su satisfacción y fidelización.

En **Licores Candela**, el servicio al cliente hace parte de la identidad de la empresa y se refleja en cada interacción con el consumidor. Desde el momento en que una persona solicita información sobre un producto hasta el acompañamiento posterior a la compra, cada contacto debe desarrollarse con responsabilidad, respeto, amabilidad y compromiso, garantizando una experiencia positiva que fortalezca la confianza en la organización.

El presente capítulo reúne algunos fundamentos que orientan la prestación del servicio en Licores Candela, proporcionando conceptos que permiten comprender la importancia del cliente, la relación entre los colaboradores y los usuarios, y la influencia que tiene cada proceso interno sobre la calidad del servicio ofrecido.

4. ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CLIENTE?

El servicio al cliente puede definirse como el conjunto de estrategias, actividades y procedimientos mediante los cuales una organización atiende las necesidades de sus clientes antes, durante y después de la adquisición de un producto o servicio. Su finalidad no consiste únicamente en concretar una venta, sino en generar una experiencia satisfactoria que fortalezca la confianza y propicie relaciones comerciales duraderas.

En el caso de **Licores Candela**, el servicio al cliente implica brindar asesoría clara sobre los productos disponibles, orientar al consumidor durante el proceso de compra, responder oportunamente a sus inquietudes y ofrecer soluciones eficaces cuando se presentan situaciones que requieren atención. Esto significa que el valor del servicio no depende exclusivamente del producto entregado, sino también de la forma en que el cliente percibe la atención recibida.



Fuente: *(OpenAI). Imágenes generadas con inteligencia artificial.*

Por esta razón, cada colaborador representa la imagen de la empresa y tiene la responsabilidad de contribuir al cumplimiento de los estándares de servicio establecidos en este manual, procurando que cada interacción transmita profesionalismo, confianza y compromiso con la satisfacción del cliente.

Aplicación en Licores Candela

En cada proceso de atención, los colaboradores deben procurar que el cliente reciba información clara, una orientación adecuada sobre los productos y una solución oportuna a sus requerimientos. El objetivo es que cada compra se convierta en una experiencia satisfactoria y genere confianza hacia la empresa.

"El servicio al cliente no termina cuando se realiza la venta; continúa mientras exista una relación entre la empresa y el cliente."

5. IMPORTANCIA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Actualmente, los clientes no evalúan únicamente la calidad de los productos que adquieren, sino también la experiencia que viven durante todo el proceso de compra. La manera como

son recibidos, la facilidad para obtener información, el tiempo de respuesta, la actitud del personal y la solución de sus inquietudes influyen directamente en la percepción que construyen sobre la empresa.

Una experiencia positiva incrementa la probabilidad de que el cliente vuelva a comprar y recomiende la empresa, mientras que una atención deficiente puede afectar la confianza, incluso cuando el producto cumple con las expectativas.

En **Licores Candela**, cada interacción representa una oportunidad para fortalecer la relación con el cliente. Por ello, todos los colaboradores deben comprender que la calidad del servicio es el resultado de múltiples acciones coordinadas que buscan satisfacer las necesidades del consumidor y generar una experiencia de compra segura, eficiente y agradable.

Cada contacto con el cliente, ya sea de manera presencial, telefónica o digital, debe desarrollarse bajo los principios de respeto, oportunidad y eficiencia, ya que una experiencia positiva favorece la fidelización y fortalece la imagen de la empresa.

En **Licores Candela** creemos que un excelente servicio va más allá de realizar una venta; significa generar confianza, ofrecer una atención respetuosa y construir relaciones duraderas con nuestros clientes.
Nuestra cultura de servicio se basa en brindar una experiencia de compra agradable, segura y confiable, donde cada interacción refleja los valores de la empresa. Cada colaborador representa la imagen de Licores Candela y tiene la responsabilidad de atender con amabilidad, honestidad, compromiso y disposición para ofrecer soluciones oportunas.
Entendemos que la satisfacción del cliente no depende únicamente de la calidad de los productos, sino también de la forma en que es atendido. Por ello, promovemos una atención personalizada, escuchando las necesidades de cada cliente, brindando información clara y actuando siempre con respeto y profesionalismo.

Nuestra filosofía de servicio

"Servimos con respeto, asesoramos con honestidad y atendemos con compromiso para convertir cada compra en una experiencia de confianza."

6. MISIÓN DEL MANUAL

Brindar a los colaboradores de **Licores Candela** una guía clara que les permita ofrecer una atención al cliente más organizada, respetuosa y de calidad, asegurando que todos los procesos de servicio se desarrollen de manera uniforme y orientada a la satisfacción del cliente.

7. VISIÓN DEL MANUAL

Ser una herramienta de apoyo que contribuya al fortalecimiento de la atención al cliente en **Licores Candela**, promoviendo buenas prácticas de servicio y una cultura organizacional enfocada en la mejora continua.

8. OBJETIVOS

8.1 Objetivo General

Establecer los lineamientos de servicio al cliente que orienten a los colaboradores de **Licores Candela** en la prestación de una atención cordial, eficiente y responsable, garantizando una experiencia de compra satisfactoria y uniforme para todos los clientes.

8.2 Objetivos Específicos

- Estandarizar los procedimientos de atención al cliente para asegurar un servicio de calidad en todos los canales de atención.
- Fortalecer las competencias de los colaboradores mediante la aplicación de buenas prácticas de comunicación, asesoría y atención al cliente.
- Promover una cultura de servicio basada en el respeto, la honestidad, el compromiso y la mejora continua, fortaleciendo la confianza y satisfacción de los clientes.

9. ALCANCE

Quién debe cumplir el manual.

El presente **Manual de Servicio al Cliente** es de aplicación para todos los colaboradores de **Licores Candela** que tengan contacto directo o indirecto con los clientes, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de medios digitales.

Los lineamientos establecidos en este documento deberán ser conocidos y aplicados en todas las actividades relacionadas con la atención al cliente, la asesoría, la venta de productos y la gestión de solicitudes, con el propósito de ofrecer un servicio uniforme, eficiente y orientado a la satisfacción del cliente.

10. VALORES DEL SERVICIO

Valor	¿Qué significa?	¿Cómo lo aplicamos en Licores Candela?
Respeto	Tratar a todas las personas con cortesía y consideración.	Escuchamos al cliente, utilizamos un lenguaje cordial y atendemos cada solicitud con amabilidad.
Honestidad	Actuar con transparencia y veracidad.	Brindamos información clara sobre los productos, precios y condiciones de venta.
Compromiso	Cumplir con responsabilidad las funciones asignadas.	Atendemos oportunamente las necesidades del cliente y damos seguimiento a sus requerimientos.
Responsabilidad	Actuar conforme a la normatividad y las políticas de la empresa.	Promovemos la venta responsable de bebidas alcohólicas y verificamos la mayoría de edad cuando sea necesario.
Calidad	Buscar la mejora continua en el servicio.	Procuramos que cada cliente tenga una experiencia de compra satisfactoria desde el primer contacto hasta la entrega del producto.

11. CONOCIENDO A NUESTROS CLIENTES

Cada cliente tiene necesidades, expectativas y comportamientos diferentes. Identificar el tipo de cliente permite brindar una atención más personalizada, mejorar la comunicación y generar una experiencia de compra satisfactoria.

11.1 Cliente frecuente

Características: Visita Licores Candela de manera constante y conoce los productos y servicios ofrecidos.
Objetivo de atención: Fortalecer su fidelidad y mantener una relación de confianza.
¿Cómo atenderlo?
Saludarlo de manera cordial.
Agradecer su preferencia.
Informarle sobre nuevos productos y promociones.
Ofrecer una atención rápida y personalizada.

11.2 Cliente nuevo

Características: Es la primera vez que visita la empresa y necesita mayor orientación durante su compra.
Objetivo de atención: Generar una primera experiencia positiva que motive su regreso.
¿Cómo atenderlo?
Dar una bienvenida amable.
Explicar claramente las opciones disponibles.
Resolver todas sus inquietudes.
Acompañarlo durante el proceso de compra.

11.3 Cliente indeciso

Características: Tiene dudas sobre qué producto elegir y suele comparar varias opciones antes de comprar.
Objetivo de atención: Brindar asesoría clara para facilitar su decisión.
¿Cómo atenderlo?
Escuchar sus necesidades.
Explicar las características de cada producto.
Recomendar alternativas según su presupuesto o preferencia.
Evitar presionarlo para comprar.

11.4 Cliente impulsivo

Características: Toma decisiones de compra rápidamente y busca un proceso ágil.
Objetivo de atención: Ofrecer una atención eficiente sin descuidar la calidad del servicio.

¿Cómo atenderlo?
Atenderlo con rapidez.
Responder únicamente las preguntas necesarias.
Agilizar el proceso de pago y entrega.
Confirmar que recibió el producto solicitado.

11.5 Cliente molesto
Características: Expresa inconformidad por un producto, un servicio o una situación presentada durante la compra.
Objetivo de atención: Recuperar la confianza del cliente mediante una solución oportuna y respetuosa.
¿Cómo atenderlo?
Escuchar sin interrumpir.
Mantener la calma en todo momento.
Mostrar empatía frente a la situación.
Buscar una solución conforme a las políticas de la empresa.
Agradecer sus comentarios y registrar la novedad cuando sea necesario.

11.6 Cliente analítico
Características: Antes de comprar analiza cuidadosamente las opciones, compara precios, marcas, características y solicita información detallada.
Objetivo de la atención: Brindar información completa y generar confianza mediante una asesoría técnica y transparente.
¿Cómo atenderlo?
Responder con información precisa.
Comparar objetivamente las opciones disponibles.
Explicar ventajas y diferencias entre productos.
Resolver todas sus dudas antes de cerrar la venta.

11.7 Cliente comunicativo
Características: Le gusta conversar, compartir experiencias y suele extender la conversación durante la atención.
Objetivo de la atención: Generar una experiencia agradable sin perder el enfoque de la venta.
¿Cómo atenderlo?
Escuchar con interés.
Mantener una conversación cordial.
Guiar la conversación hacia la necesidad del cliente.
Despedirse amablemente.

11.8 Cliente silencioso
Características: Habla poco, responde con pocas palabras y generalmente espera que el asesor tome la iniciativa.

Objetivo de la atención: Descubrir sus necesidades mediante preguntas sencillas y generar confianza.
¿Cómo atenderlo?
Hacer preguntas abiertas.
Dar tiempo para responder.
Mantener una actitud amable.
Confirmar que la información fue comprendida.

11.9 Cliente apurado
Características: Tiene poco tiempo disponible y espera una atención rápida y eficiente.
Objetivo de la atención: Optimizar el tiempo de atención sin afectar la calidad del servicio.
¿Cómo atenderlo?
Priorizar su atención cuando sea posible.
Ir directamente a resolver su necesidad.
Agilizar el proceso de pago y entrega.
Confirmar rápidamente el pedido.

12. CLIENTE INTERNO Y CLIENTE EXTERNO

Toda organización mantiene relaciones de servicio tanto con personas externas como con quienes hacen parte de la empresa. Comprender esta diferencia permite reconocer que la calidad del servicio depende del trabajo conjunto de todos los integrantes de la organización.

12.1 Cliente externo

Es la persona natural o jurídica que adquiere los productos o servicios ofrecidos por **Licores Candela**. Su satisfacción constituye uno de los principales objetivos de la empresa, ya que de ella depende la permanencia, el crecimiento y el reconocimiento de la organización.

El cliente externo espera recibir productos originales, información clara, atención respetuosa, tiempos de respuesta adecuados y soluciones oportunas cuando se presenta alguna situación relacionada con su compra.

Ejemplo: Un cliente que visita el establecimiento para adquirir una botella de whisky o realiza un pedido mediante WhatsApp o domicilio.

12.2 Cliente interno

El cliente interno corresponde a los colaboradores y áreas de la empresa que dependen del trabajo realizado por otros compañeros para desarrollar adecuadamente sus funciones. Aunque no adquieren productos, participan directamente en la prestación del servicio y en la experiencia que finalmente recibe el cliente externo.

Cuando existe una comunicación efectiva entre los colaboradores, los procesos son más ágiles, disminuyen los errores y se fortalece la calidad del servicio. Por el contrario, una deficiente coordinación interna puede generar retrasos, información incorrecta o inconvenientes que terminan afectando al cliente.

Ejemplo: El colaborador encargado de preparar un domicilio depende de que quien recibió el pedido haya registrado correctamente la información del cliente y de los productos solicitados.

Aplicación en Licores Candela

Todos los colaboradores hacen parte de la cadena del servicio. Un buen ambiente laboral, una comunicación efectiva y el cumplimiento de las funciones asignadas permiten brindar una atención organizada y reducir errores que puedan afectar al cliente.

"La satisfacción del cliente externo comienza con el compromiso y la coordinación del cliente interno."

13. CADENA DEL SERVICIO.



10.

Fuente: *(OpenAI). Imágenes generadas con inteligencia artificia*

14. PROTOCOLOS

Los siguientes protocolos orientan la forma en que los colaboradores de **Licores Candela** deben atender a los clientes en los diferentes canales de comunicación, garantizando un servicio cordial, eficiente y uniforme.

14.1 Protocolo de Bienvenida

Objetivo: Brindar una primera impresión positiva y generar confianza en el cliente.

Procedimiento:

Saludar cordialmente.
Establecer contacto visual y sonreír.
Dar la bienvenida.
Preguntar cómo puede ayudar.
Escuchar atentamente la necesidad del cliente.

14.2 Atención Presencial

Objetivo: Ofrecer una atención personalizada durante la visita del cliente.

Procedimiento:

Identificar la necesidad del cliente.
Brindar asesoría sobre los productos.
Resolver inquietudes.
Confirmar la compra.
Agradecer la visita y despedirse cordialmente.
Recomendación: Mantener siempre una actitud amable y profesional.

14.3 Atención Telefónica

Objetivo: Atender las llamadas con rapidez, cortesía y claridad.

Procedimiento:

Contestar antes del tercer timbre.
Saludar e identificarse.
Escuchar la solicitud.
Brindar la información requerida.
Confirmar que la consulta fue resuelta.
Despedirse cordialmente.

14.4 Atención por WhatsApp

Objetivo: Brindar respuestas oportunas mediante comunicación escrita.

Procedimiento:

Responder en el menor tiempo posible.
Saludar al cliente.
Resolver la consulta de manera clara.
Confirmar la información o el pedido.

Agradecer el contacto.
Utilizar buena ortografía y un lenguaje profesional.

14.5 Atención por Redes Sociales
Objetivo: Atender consultas y comentarios fortaleciendo la imagen de la empresa.
Procedimiento:
Responder los mensajes oportunamente.
Mantener un lenguaje cordial.
Resolver la inquietud o dirigir al canal correspondiente.
Confirmar que el cliente recibió la información.
Mantener siempre una comunicación respetuosa y positiva.

14.6 Atención de Domicilios
Objetivo: Garantizar una entrega segura, puntual y correcta.
Procedimiento:
Confirmar el pedido.
Verificar la disponibilidad del producto.
Confirmar dirección y datos del cliente.
Preparar y despachar el pedido.
Confirmar la entrega y agradecer la compra.
Verificar la edad del comprador antes de entregar bebidas alcohólicas, cuando corresponda.

14.7 Atención a Empresas
Objetivo: Brindar una atención organizada y profesional a clientes empresariales o institucionales.
Procedimiento:
Identificar las necesidades del cliente.
Presentar las opciones disponibles.
Elaborar la cotización, si aplica.
Confirmar cantidades, fechas y condiciones.
Dar seguimiento hasta la entrega del pedido.

15. POLÍTICAS DE SERVICIO – LICORES CANDELA

Con el propósito de garantizar una atención de excelencia y consolidar la confianza de nuestros clientes, todo el equipo humano de Licores Candela se compromete a cumplir rigurosamente las siguientes políticas en cada interacción de servicio.

Política 1. Atención cordial y respetuosa

Todo cliente será recibido y atendido con amabilidad, respeto y genuina disposición de servicio, sin distinción de su condición social, económica, cultural, étnica, religiosa o de género.

Política 2. Información clara y veraz

El colaborador brindará información precisa y actualizada sobre precios, promociones, disponibilidad y características de los productos, evitando en todo momento generar expectativas falsas o proporcionar datos engañosos.

Política 3. Venta responsable

La venta de bebidas alcohólicas se realizará exclusivamente a personas mayores de edad, verificando el documento de identidad cuando así se requiera. Se negará la venta a quienes presenten signos evidentes de embriaguez o cuyo comportamiento represente un riesgo para sí mismos o para terceros.

Política 4. Calidad en el servicio

Todo cliente recibirá un servicio ágil y oportuno, minimizando los tiempos de espera y garantizando una experiencia de compra eficiente, cómoda y satisfactoria.

Política 5. Calidad de los productos

Se comercializarán únicamente productos originales, almacenados bajo condiciones óptimas y dentro de su fecha de vigencia, cumpliendo con los más altos estándares de calidad e inocuidad.

Política 6. Transparencia comercial

Los precios permanecerán visibles, actualizados y en total correspondencia con el valor facturado. Toda promoción indicará de manera clara sus condiciones de aplicación y su vigencia.

Política 7. Manejo de quejas y reclamos

Las inconformidades de los clientes serán atendidas con respeto, imparcialidad y prontitud, buscando siempre una solución efectiva. Los casos serán registrados cuando sea pertinente, con el fin de implementar acciones de mejora continua.

Política 8. Servicio a domicilio

En cada entrega a domicilio, el personal verificará la identidad del comprador cuando corresponda, entregará el pedido completo y correcto, y mantendrá en todo momento un trato cordial y profesional.

Política 9. Presentación e imagen institucional

Todo colaborador mantendrá una presentación personal adecuada, portará el uniforme establecido (cuando aplique) y refleja una actitud profesional acorde con la imagen y los valores de Licores Candela.

Política 10. Cumplimiento legal y mejora continua

El personal cumplirá en su totalidad la normatividad colombiana vigente en materia de comercialización de bebidas alcohólicas, respetará los horarios de funcionamiento autorizados y participará activamente en las capacitaciones y procesos de mejora continua orientados a fortalecer la calidad del servicio.

En Licores Candela, cada política refleja nuestro compromiso con un servicio responsable, transparente y cercano a nuestros clientes

16. SPEECH CORPORATIVO

Propósito

La presente guía tiene como finalidad establecer una comunicación uniforme, cordial y profesional entre los colaboradores de Licores Candela y sus clientes. Su aplicación permite ofrecer una experiencia de atención coherente, fortalecer la imagen de la empresa y generar relaciones basadas en el respeto, la confianza y el compromiso.
El speech corporativo constituye una herramienta de apoyo para orientar la interacción con el cliente; no debe interpretarse como un libreto rígido, sino como una referencia que facilite una comunicación natural, respetuosa y orientada al servicio.

- Buenos días.
- ¡Buenos días! Bienvenido(a) a Licores Candela Mi nombre es _____ ¿En qué podemos ayudarle hoy?
- Buenas tardes.
- ¡Buenos tardes! Bienvenido(a) a Licores Candela Mi nombre es _____ ¿En qué podemos ayudarle hoy?
- Cómo despedirse.
- Muchas gracias por su compra y por confiar en Licores Candela. Esperamos verlo(a) nuevamente. ¡Que tengas un excelente día!
- Cómo responder una llamada.
- ¡Buenos días/tardes/noches! Le habla _____ ¿En qué podemos ayudarle?
- Cómo responder un WhatsApp.
- ¡Hola! Gracias por escribir a licores candela. Mi nombre es _____ será un gusto atenderte. ¿Qué licor o información necesitas?
- Cómo responder una queja.
- Lamentamos mucho lo sucedido y agradecemos que nos lo hayas informado. En licores candela queremos brindarte el mejor servicio. Por favor cuéntanos con detalle lo ocurrido para brindarte una solución.

17. EXPRESIONES RECOMENDADAS.

UTILIZAR	EVITAR
1 Me da mucho gusto.	No sé.
2 Permítame ayudarle.	Ese no es mi problema.
3 Revisaremos la situación.	No puedo hacer nada.
4 Gracias por su paciencia.	Tiene que esperar.
5 Comprendemos su inquietud.	Usted está equivocado.
6 Buscaremos una solución.	Eso no se puede.

Fuente: *(OpenAI). Imágenes generadas con inteligencia artificial*

18. PROCESO DEL SERVICIO

Procedimientos de Atención al Cliente

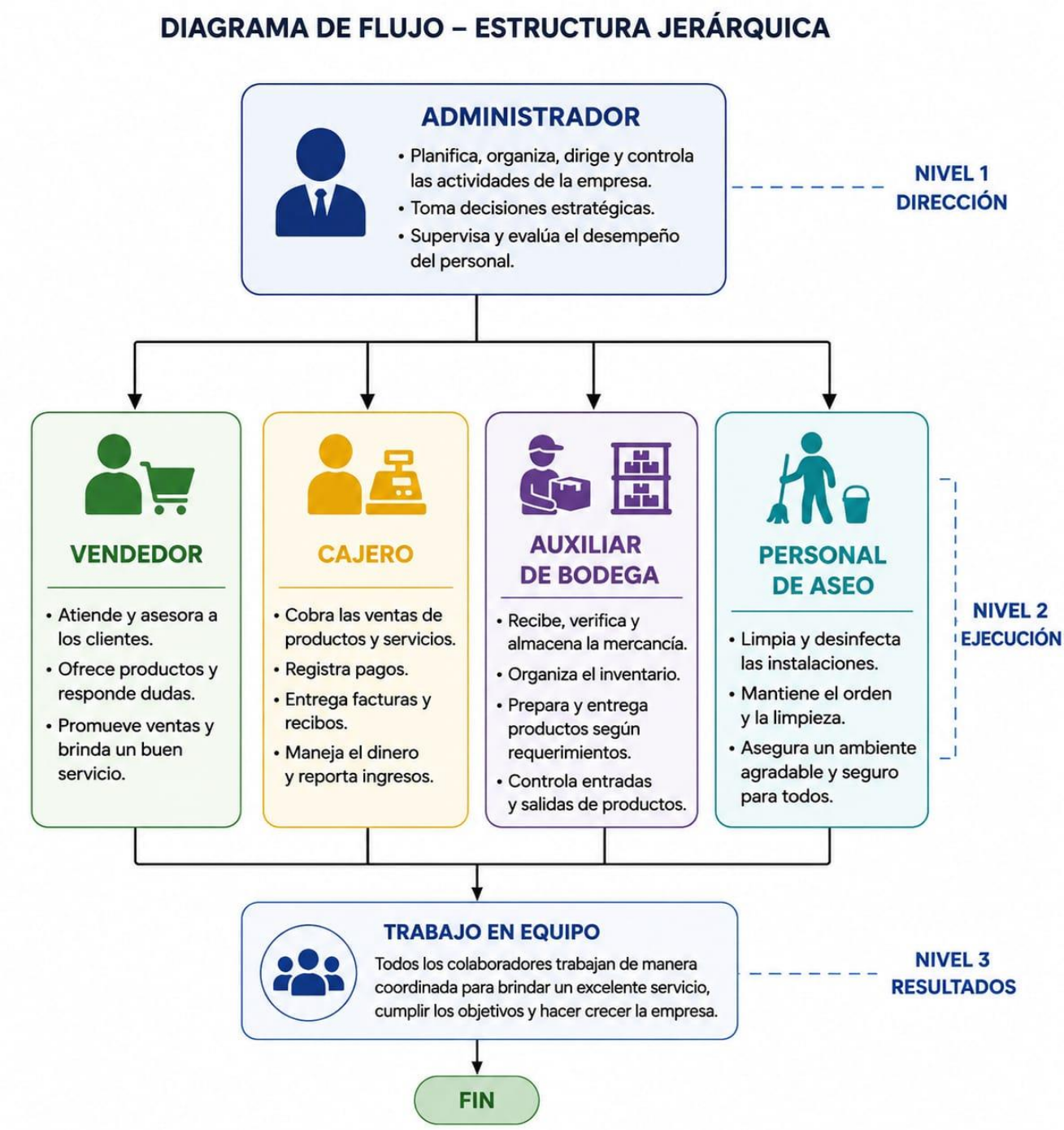
El procedimiento de atención al cliente de Licores Candela tiene como finalidad brindar una experiencia de compra amable, eficiente y responsable, garantizando que cada cliente reciba un servicio de calidad desde su ingreso hasta la finalización de la atención.

La atención inicia desde el momento en que el cliente establece contacto con Licores Candela, ya sea de manera presencial, telefónica o por medios digitales. El colaborador deberá recibir al cliente con un saludo cordial, una actitud amable y disposición para atenderlo. Posteriormente, escuchará atentamente su necesidad para identificar el producto o servicio que requiere, ofreciendo orientación inicial y generando un ambiente de confianza.

Una vez identificada la necesidad del cliente, el colaborador brindará asesoría clara y completa sobre las opciones disponibles, informando características, presentaciones, precios y promociones vigentes. Posteriormente, confirmará el producto seleccionado, verificará su disponibilidad y realizará el proceso de venta. Cuando se trate de bebidas alcohólicas, deberá verificar el cumplimiento de la mayoría de edad del comprador, de acuerdo con la normatividad vigente. Finalmente, efectuará el cobro correspondiente y preparará el pedido para su entrega, verificando que los productos se encuentren en buen estado y coincidan con la compra realizada.

La atención concluye con la entrega del producto al cliente, confirmando que el pedido esté completo y que todas sus inquietudes hayan sido resueltas. El colaborador agradecerá la compra, invita al cliente a regresar y se despedirá de manera cordial. En caso de presentarse dudas posteriores, sugerencias, quejas o reclamos, estos serán atendidos con respeto, prontitud y conforme a las políticas de servicio de Licores Candela, buscando siempre una solución oportuna y la satisfacción del cliente.

19. DIAGRAMA DE FLUJO



Fuente: *(OpenAI). Imágenes generadas con inteligencia artificial*

20. APORTES DE AUTORES AL SERVICIO AL CLIENTE

El estudio del servicio al cliente ha evolucionado gracias a diferentes investigadores y consultores que han desarrollado modelos para comprender la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la importancia de la experiencia durante la atención. Sus aportes sirven como referente para fortalecer la cultura de servicio de **Licores Candela**.

Karl Albrecht (1941 - actualidad)
Consultor, conferencista y escritor estadounidense, reconocido como uno de los principales referentes en gestión del servicio al cliente. Es considerado el impulsor de la "Revolución del Servicio" y creador del Triángulo del Servicio, modelo que integra la estrategia, las personas y los sistemas para ofrecer una atención de calidad.
Aplicación en Licores Candela
La atención al cliente debe ser el resultado del trabajo conjunto entre colaboradores, procesos y organización. Un servicio de calidad no depende únicamente del vendedor, sino de todos los elementos que intervienen antes, durante y después de la compra.

Jan Carlzon (1941 - actualidad)
Empresario sueco reconocido por desarrollar el concepto de los "Momentos de la Verdad", el cual sostiene que cada interacción entre un cliente y la empresa influye directamente en la percepción del servicio.
Aplicación en Licores Candela
Cada saludo, cada llamada telefónica, cada respuesta por WhatsApp o cada entrega de un pedido representa una oportunidad para generar confianza y fortalecer la imagen de la empresa.

Leonard Berry (1941 - actualidad)
Profesor e investigador estadounidense especializado en marketing de servicios. Sus estudios se enfocan en la satisfacción, la confianza y la fidelización del cliente. Es autor de la obra "Un Buen Servicio Ya No Basta", en la que destaca la importancia de mantener la calidad del servicio de manera permanente.
Aplicación en Licores Candela
La calidad del servicio debe mantenerse en todas las compras, procurando que cada cliente viva una experiencia positiva que motive su regreso y recomendación.

Ron Zemke (1953 - 2023)
Consultor y escritor estadounidense reconocido por sus aportes a la cultura organizacional y al servicio al cliente. Trabajó junto a Karl Albrecht en el desarrollo de estrategias enfocadas en fortalecer la cultura de servicio dentro de las organizaciones.

Aplicación en Licores Candela
La atención al cliente es responsabilidad de todos los colaboradores. La coordinación entre las diferentes áreas permite ofrecer un servicio más eficiente y reducir errores durante la atención.

Valarie A. Zeithaml (1950 - actualidad)
Profesora e investigadora estadounidense reconocida por sus estudios sobre calidad del servicio, satisfacción del cliente y comportamiento del consumidor. Junto con A. Parasuraman y Leonard Berry desarrolló el modelo SERVQUAL, utilizado internacionalmente para evaluar la calidad percibida del servicio.
Aplicación en Licores Candela
Escuchar la opinión de los clientes, atender sus sugerencias y evaluar periódicamente la calidad del servicio permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer la satisfacción del consumidor.



Fuente: *(OpenAI). Imágenes generadas con inteligencia artificial*

21. TRIANGULO DEL SERVICIO



Fuente: *(OpenAI). Imágenes generadas con inteligencia artificial*