

TIBURONES DE NEGOCIOS

Taller de Servicio al Cliente por Minerva Padilla

I OBJETIVOS DEL CURSO

- Reconocerás cómo tu actitud afecta la atención al cliente
- Identificarás las necesidades del cliente.
- Aprenderás herramientas para hacer de la atención al cliente una experiencia.
- Construirás una relación de lealtad de compra de tu producto o servicio.
- Aprenderás a lidiar con clientes difíciles



I ¿QUÉ ES UN CLIENTE?

Un cliente es cualquier individuo que use un servicio.

Todos los que cuentan contigo para llevar a cabo una tarea que va a tener un efecto en sus vidas, sus trabajos o el uso de un producto son técnicamente tus clientes.



I NIVEL DE CLIENTES

Interno



Externo



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA ATENCIÓN AL CLIENTE



El cliente en la actualidad está más informado de los productos y servicios que requiere, busca inmediatez al hacer sus trámites y sabe que tiene el poder de decisión al tener múltiples opciones. **Todos necesitamos ese cliente que nos recomiende y nos vuelva a elegir.**



MALAS GANANCIAS CONTRA BUENAS GANANCIAS



La atención al cliente es cualquier acción que se tome para asegurar que un cliente esté satisfecho a largo plazo con la transacción.



I PRE-VENTA, VENTA Y POS-VENTA



- **IDENTIFICA LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.**
- **ESCUCHA.**
- **OFRECE SOLUCIONES O AHORRO DE ENERGÍA.**
- **OFRECE OPCIONES Y ALTERNATIVAS.**



**UN CLIENTE LEAL Y PROMOTOR DE LA
MARCA O SERVICIO TRAERÁ MÁS
VENTAS**



COMO ATENDER QUEJAS DE LOS CLIENTES



LAS 7 SITUACIONES DE CLIENTES DIFÍCILES

PROBLEMA	SOLUCIÓN
No tienes una respuesta para la pregunta de un cliente	Dile al cliente que no sabes la respuesta pero que la encontrarás
Si tienes que decirle NO al pedido de un cliente	Explica por qué debes decir que no y ofrece alternativas
Tu computadora funciona con lentitud y el cliente se está poniendo impaciente	Dile al cliente que tu computadora funciona lento, mantenlo informado sobre lo que está ocurriendo
El cliente hace pedidos poco realistas	Explícale las alternativas que puedes ofrecerle
El cliente parece no creer lo que dices	Muéstrale pruebas para respaldar la información que le das
El cliente se está enojando	Mantén la calma, reconoce y acepta los sentimientos de tu cliente
El cliente no quiere darte la información que necesitas	Explica las razones por las cuales necesitas esa información

ATENCIÓN AL CLIENTE EN PERSONA



ATENCIÓN AL CLIENTE POR TELÉFONO

