

SERVICIO AL CLIENTE

El siguiente cronograma resume algunos puntos importantes sobre la atención al cliente

¿Qué significa la atención al cliente?

La atención al cliente es cualquier acción que se tome para asegurar que un cliente esté satisfecho a largo plazo con la transacción, esto incluye el servicio postventa.



Identifica las necesidades de tus clientes

El cliente sabe mejor que nadie cuáles son sus necesidades, identificarlas significa escucharlas, ofrecer soluciones y siempre hacer un esfuerzo adicional, como llevarle el producto al auto o escribirle una nota de agradecimiento.



Construir buena voluntad a través de la atención al cliente en persona

Escuchar e interesarse genuinamente en lo que dice el cliente es esencial, siempre debes tener la cortesía de darles el tiempo que se merecen y la actitud con la que a ti te gustaría que te trataran.



Conectar con los clientes de manera electrónica

La forma de hablar de las personas es distinta en cada medio, en el caso de los emails es necesario adaptar las reglas de etiqueta del entorno real al virtual, a esto se le conoce como netiqueta.



¿Cómo tu actitud afecta la atención al cliente?

La mayoría de los clientes desean ser tratados con cortesía y por individuos que aparenten haber hecho un esfuerzo por cuidar su apariencia.



Atención excepcional al cliente para generar negocio con retorno

Haz un seguimiento de tus clientes, demuéstrales lo valiosos que son para ti, atiende sus quejas y aprende a lidiar con clientes difíciles, debes ser honesto y tratar siempre de ayudarlos.



Proveer excelente atención al cliente por teléfono

El éxito de tu interacción depende casi completamente de tu tono de voz y tu elección de palabras, hacer estas cosas bien no es fácil, pero con la práctica puede desarrollarse.



Lidiar con clientes difíciles

Debes trabajar con tus emociones al tratar con clientes enojados, mantenerte calmado y traer a los clientes a tu nivel de calma, al final del día todos somos seres humanos y esa es la cara que debes mostrar.

