

CHARLA CALIDAD DIA#13: ACTITUDES DE SERVICIO

ACTITUDES PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE

A continuación se describen las actitudes para mejorar el servicio al cliente:

Tolerancia

Vamos a entender por tolerancia la capacidad del manejo de la frustración personal, por ello se espera de usted:

1. Manejo eficiente de clientes difíciles.
2. No asumir como algo personal lo que le sucede en su puesto de trabajo.
3. Visualizar a cada cliente en forma independiente, todos los clientes son diferentes.
4. Mantener la objetividad, las emociones y sentimientos bajo control.
5. Tener dominio de la situación ante un cliente.
6. No responder con enojo, con gritos o con golpes.



Empatía

Vamos a entender por empatía la habilidad de ponerse en los "zapatos del cliente" estar del "otro lado" del mostrador y reconocer las necesidades y deseos de estos. Para ello se espera de usted:

1. Saber escuchar con atención.
2. Interpretar lo que el cliente nos dice en aspectos concretos y relativos a nuestra labor.
3. Confirmar con el cliente lo que nosotros interpretamos, para validar la información (parafrasear), confirmar con el cliente si efectivamente es eso lo que está señalando.
4. Buscar la mejor solución para el cliente.
5. Indicarle al cliente las opciones que poseemos para ayudarlo.
6. Mantener la "línea abierta" en todo momento con el cliente.



👍 Comunicación

Vamos a entender por comunicación la capacidad de establecer una relación recíproca en el manejo de la información. Esperamos que posea las siguientes características:

1. Utilizar un lenguaje acorde con el cliente que esté atendiendo.
2. Permitir que el cliente pueda hablar.
3. No responder sin tener clara la necesidad del cliente.
4. Hablar claro y concreto.



👍 Capacidad Técnica

Vamos a entender por capacidad técnica al conjunto de conocimientos y valores empresariales que son la razón de ser de la organización. Para ello se espera de usted lo siguiente:

1. Conocimientos profundos sobre los productos y servicios que comercializa su empresa.
2. Conocer sobre los productos y servicios de las empresas competencia.
3. Conocer la estructura y procesos de su organización.
4. Conocer a sus clientes.



👍 Resultados

Vamos a entender por resultados la habilidad en lograr con eficiencia y eficacia las necesidades de nuestros clientes. Para ello se espera lo siguiente:

1. Reconocer con claridad las necesidades de los clientes.
2. Brindar la mejor solución al cliente, sin que afecte los intereses de la empresa.
3. Responder no sólo con diligencia, sino en un tiempo prudente.
4. Al tomar decisiones buscar las más rentables para la organización y el cliente.

