

CHARLA CALIDAD DIA#14: REGLAS DE SERVICIO

5. REGLAS DEL CÓDIGO DEL BUEN SERVICIO

A partir de la orientación hacia la calidad que han adoptado las organizaciones en la atención de clientes, han sido definidas algunas reglas comunes a tener en cuenta para aumentar la eficiencia.

Regla 1: "Salude al cliente inmediatamente"

- Establezca contacto visual inmediato con el cliente.
- Si usted está ocupado, hágale saber a su cliente que está enterado de su presencia con una inclinación o una sonrisa.
- Si es un cliente telefónico, conteste el teléfono lo antes posible.
- Cuando conteste el teléfono recuerde que el cliente no puede verlo y que su voz es el único medio para causar una buena impresión.
- Al recibir un llamado no ponga a nadie en espera hasta después de haber hecho el primer contacto, intercambiando saludos y recordando al cliente de que él es importante para usted.
- Un saludo inmediato toma sólo un segundo, pero pone cómodo al cliente y le permite a usted comenzar en una forma adecuada.



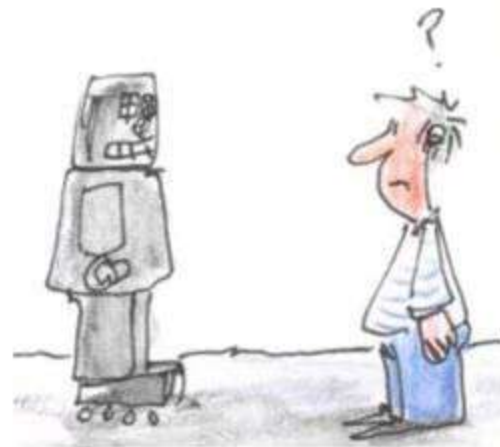
Regla 2: "Dele al cliente toda su atención"



- Haga que el cliente sepa que su situación individual es la primera prioridad para usted.
- Actúe con interés, buena disposición y ponga atención al cliente.
- Atienda sólo a un cliente a la vez.
- Concentre su mente para tratar puntos importantes, responder a preguntas y dar máxima calidad a su servicio.

Regla 3: "Evite atender mecánicamente"

- No de respuestas "tipo" o "rutinarias" a las preguntas del cliente.
- Evite la actitud "buenos días, que pase el siguiente".
- No finja cordialidad o entusiasmo. Sea natural.
- Hable a cada cliente como le hablaría a su mejor amigo.
- Depende de usted el establecer una relación positiva y única con el cliente.



Regla 4: "Este en buenas condiciones y cuídese a sí mismo"

- Usted puede cuidar de sus clientes al cuidar bien de sí mismo.
- Intente controlar aquellos sentimientos que perturban su trabajo.
- Mantenga una actitud mental positiva.
- Cuando usted se siente bien, transmite esa energía y optimismo a sus compañeros de trabajo y clientes.



Trata a las Quejas de Clientes como "Oro":
 "Las quejas son un regalo que nos da el cliente
 para saber que mejorar y no cometer el mismo error"