



Atención al cliente

Cualidades del experto en atención al cliente

- Sincero interés por los demás
- Optimismo y actitud positiva
- El arte de “caer bien” (yo mismo, s.a.)
- Comprensión hacia los demás
- Asertividad en la comunicación (no es lo que se dice sino como se dice)
- Habilidad para resolver
- Perseverancia, entusiasmo
- Imagen de Éxito y positivismo

Las quejas

- Qué indican?
 - Ayúdame! – Atiéndeme! – Escúchame! – Repárelo!
- Por qué estimular las quejas?
 - Los negocios dirigidos al cliente no eluden o despistan al cliente insatisfecho
- Estimular las quejas:
 - Escuchar y detectar en qué fallamos
 - Dar soluciones inmediatas.
 - Capacitar al personal para el manejo de las quejas

Manejo de las Quejas

- Sólo el 5% de los clientes insatisfechos se quejan.
- El 60% de los “insatisfechos” vuelven a negociar o nos recomiendan cuando atendemos y solucionamos su “problema”.
- Si la solución es “inmediata” retorna el 95%.

Efectos del mal manejo de las Quejas

- En promedio cada cliente disgustado con su servicio le cuenta a 12 personas su mala experiencia.
- Los clientes satisfechos le cuentan cada uno a 5 personas.
- El cliente no se queja porque hay otras alternativas (competencia) son tantas que es más fácil cambiar que quejarse.

Pregúntele a su cliente: ¿Qué le molesta?
¿Porqué nos dejaría de comprar?

Se puede dar servicio cuando se conoce del cliente

- Su personalidad (como actúa, creencias, hábitos, escala de valores)
- Sus necesidades y deseos.
- Su capacidad (económica, cultural, empresarial)
- A la gente le gusta que le hablen de lo que ella desea oír.

Infórmese respecto al cliente

- A. Información demográfica
 - Edad, sexo, educación, ingresos, tamaño de la familia, tipo de vivienda.
- B. Información psicográfica
 - Preferencias, creencias, actitudes, hábitos sociales, sistema de valores.
- El éxito de un negocio está en saber algo que nadie más sabe.
- Es grave teorizar antes de tener los datos.
- No hay nada tan engañoso como un hecho obvio.

Pasos para recibir la queja como un favor:

1. Diga “Gracias”
2. Explique por qué aprecia la queja
3. Discúlpese por el error
4. Prometa hacer inmediatamente algún correctivo con respecto al problema.
5. Solicite la información necesaria.
6. Corrija el error inmediatamente.
7. Compruebe la satisfacción del cliente
8. Prevenga errores futuros.

Cinco (5) principios para convertir el cliente terrorista en socio.

- Contención de la energía de la cólera.
 - Dar un buen trato a las personas que estan enojadas para que no aumente su cólera, si se le trata de manera mas ruda, su ánimo va a aumentar cada vez más.
- Sintonizar con el cliente
 - Ser empático con el cliente, es por eso que debe de existir un control de las emociones y un sentido del humor.
- Valorar el lenguaje y el tiempo
 - La empresa debe ser directa con el cliente para que este sienta respeto por la misma, los colaboradores deben de utilizar palabras claras y positivas.

Cinco (5) principios para convertir el cliente terrorista en socio.

4. Formar asociaciones

- Se debe trabajar conjuntamente con el afectado para demostrar seriedad, no pasarlo de una persona a otra ya que tendra que repetir una y otra vez lo sucedido.

5. Personalizar

- Demostrar a los clientes que ellos forman parte de la empresa, es por eso que se debe mostrar una actitud personalizada enfatizada por la calidad.

Desarrollo de una cultura receptivas a las quejas

- Para poder responder con rapidez a las necesidades de los clientes, la estructura de las organizaciones deben ser lo mas horizontal y descentralizada posible.
- Para que los empleados lleguen a reconocer qué es un favor o un regalo, hay que hacer un cambio en la percepción, y para ello hay que admitir nuevos conocimientos.
- Nuestros colaboradores deben saber lo que esperaan los clientes si quieren tener la oportuniad de satisfacer sus necesidades.

Desarrollo de una cultura receptiva a las quejas.

- Los departamentos de recursos humanos tiene mucho que con la satisfacción de las necesidades de los empleados.
- Influye en el bienestar del empleado en la organización, también interviene en los programas de formación y en los procesos de rediseño de trabajo.

Creación de un entorno receptivo a las quejas

- Hay que estimular las quejas y opiniones de los empleados, para ello se puede utilizar las siguientes formas:
 - Departamento de quejas
 - Buzones de de sugerencias
 - Auditorias organizativas.
 - Políticas de puertas abiertas
 - Lineas de informacion al cliente
 - Revisiones de rendimiento
 - Reuniones de coordinacion con el personal de atención al cliente.

Implantación de un sistema receptivo a las quejas

- Siete (7) pasos de implantación.
 - Prepararlo con antelación.
 - Asegurarse de que cuenta con el compromiso de la dirección.
 - Redactar un apolítica de tratamiento de quejas.
 - Procesar las quejas con el sentido de labor de equipo.
 - Preparar al personal.
 - Elaborar un manual de procedimiento.
 - Mantener el impulso.