

# Los 10 puntos de la excelencia

- Los primeros 30 segundos cuentan
- Atiéndales inmediatamente
- Déle toda su atención
- Sea natural
- Asesórele
- Sea flexible
- Demuéstrele interés
- Tenga sentido común
- Manténgase en forma
- Los últimos 30 segundos también cuentan.



- ● ● | Características comunes a las mejores organizaciones de servicio

- Identificar al cliente
- Expresar una actitud positiva
- Practicar las relaciones humanas



# ● ● ● | Cualidades del experto en servicios

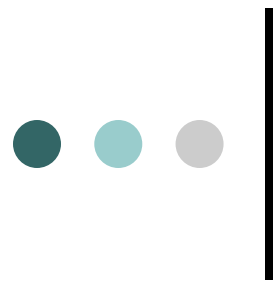
- Sincero interés por los demás
- Optimismo y actitud positiva
- El arte de “caer bien” ( yo mismo, s.a.)
- Comprensión hacia los demás
- Asertividad en la comunicación (no es lo que se dice sino como se dice)
- Habilidad para resolver
- Perseverancia, entusiasmo



# ● ● ● | Tipos de clientes

- Interno
- Externo
- Personal
- Tu mismo
- Cultura del cliente feliz





# 7 claves para un servicio excelente

- Contacto visual H.S.I
- Sonrisa amable Live Apple!
- Saludo entusiasta Excelente!
- Oído atento
- Empleo del nombre “El club del nombre”
- Palabras mágicas Ecología del lenguaje
- Actitud positiva La reina y madre



# 5 verdades del cliente

- Decide la supervivencia de las empresas
- Es fuente de bienestar y ganancias para la empresa.
- Sus preferencias se quedan donde se encuentra el servicio y el buen trato.
- Su lealtad depende de experiencias positivas con la organización.
- El cliente solo compra lo que el producto representa para el (beneficio)
- Ejm: Lápiz labial
- Primer deber del hombre moderno: “conservar el cliente”



# 7 pecados del servicio

- Apatia “Que me importismo”
- El desaire Resentimiento y amargura
- La frialdad Individuos Whirpool
- Aire de superioridad Complejo de inferioridad
- Robotismo Falta de creatividad
- Reglamenteo “asi lo dice”
- Evasivas No tengo



# El cliente externo antes y después

- Leal a la marca
- Pagaban
- Sumisos
- Desinformados
- Compran productos
- Esperan que les vendan

- Siguen las tendencias
- Buscan facilidades
- Dominantes
- Exceso de información
- Compran soluciones
- Esperan servicio