



Cámara de Comercio
de Sogamoso

SERVICIO AL CLIENTE

**“UNA ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO
COMERCIAL Y EMPRESARIAL”**

REGLAS CLARAS



Puntualidad



Celulares en silencio



Pedir uso de la palabra



Participación activa



Lenguaje adecuado y propositivo



Cámara de Comercio
de Sogamoso

CRONOGRAMA DE TRABAJO

SESIÓN 1

- Identificación de conceptos básicos, herramientas y estrategias del servicio.

SESIÓN 2

- Modelo del servicio al cliente.

SESIÓN 3

- Medir, evaluar y mejorar el servicio al cliente.

SESIÓN 4

- Protocolos de servicio y atención al cliente.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

Actividad de reconocimiento: “¿Quiénes somos?”



Cada participante se presenta dando a conocer:

- ✓ Nombre
- ✓ Qué tipo de actividad económica realiza.
- ✓ ¿Por qué considera importante la temática de “Servicio al Cliente”?



Cámara de Comercio
de Sogamoso



BETSY SANDERS

«El servicio no es lo que haces, sino quién eres. Es una forma de vida que debes llevar a todo lo que haces si quieres integrarla en las interacciones con tus clientes».

HubSpot



Cámara de Comercio
de Sogamoso

EL VALOR DEL SERVICIO

SERVICIO



Cámara de Comercio
de Sogamoso

DATOS DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE TE SORPRENDERÁN!

- **Dato #1:** Las malas experiencias del cliente se difunden más rápido que las buenas.
- **Dato #2:** Clientes leales son más rentables que los nuevos.
- **Dato #3:** Los clientes están dispuestos a invertir más por una mejor experiencia.



Cámara de Comercio
de Sogamoso



ACTIVIDAD INDIVIDUAL

“EJERCITA TU MENTE”



SOPA DE LETRAS SERVICIO AL CLIENTE

R	W	O	U	P	A	E	A	T	O	R	U	A	E	M	P	A	T	I	A
E	E	Y	P	T	I	D	A	Q	G	S	R	P	G	Y	S	X	D	S	R
X	U	O	P	I	R	P	F	J	R	K	Z	U	M	R	I	P	B	S	S
P	O	N	O	I	C	C	A	F	S	I	T	A	S	E	S	C	R	E	T
E	Y	T	I	Y	L	D	L	N	R	I	B	H	P	N	V	R	D	R	I
C	O	M	U	N	I	C	A	C	I	O	N	A	S	E	R	T	I	V	A
T	P	I	W	Y	E	S	T	J	R	I	P	U	C	R	E	Z	M	I	S
A	L	P	U	F	N	T	E	S	T	R	A	T	E	G	I	A	S	C	O
T	F	I	P	H	T	N	N	X	I	P	E	D	Y	C	D	G	A	I	R
I	S	E	Z	D	E	C	C	S	P	E	L	U	C	S	F	L	A	O	U
V	L	T	I	C	I	T	I	L	R	T	S	N	Q	O	I	D	I	F	I
A	I	G	B	R	S	M	O	L	A	S	P	U	G	D	I	E	C	B	Y
S	A	S	N	S	Y	F	N	I	L	Y	S	N	A	I	U	S	N	P	S
Q	S	C	I	V	R	P	Y	X	Z	R	X	D	E	L	D	C	E	J	R
P	D	T	K	O	M	H	A	E	S	A	E	U	T	R	O	E	I	B	O
R	I	E	B	S	N	G	S	I	F	D	S	I	J	P	D	M	C	F	A
A	D	T	H	I	P	I	F	E	Y	A	K	T	D	S	B	P	I	P	T
P	E	A	T	L	U	V	A	T	Z	U	M	I	N	U	O	L	F	Y	O
T	I	O	A	R	A	Y	L	N	E	C	E	S	I	D	A	D	E	S	R

SERVICIO AL CLIENTE

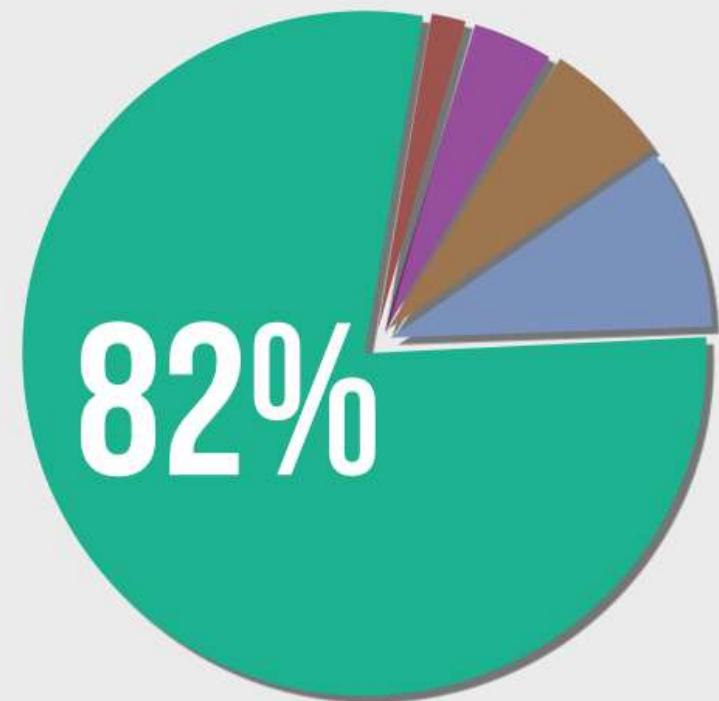


- Todas aquellas estrategias, actividades y procesos orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios de un producto o servicio.

“La gente olvidará lo que dijiste, olvidará lo que hiciste, pero nunca olvidará cómo la hiciste sentir”.

¿POR QUÉ SE PIERDEN LOS CLIENTES?

ORGANIZ



IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE



Cámara de Comercio
de Sogamoso

MANDAMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

- 1 El cliente por encima de todo
- 2 No hay nada imposible cuando se quiere
- 3 Cumple todo lo que prometas
- 4 Darle al cliente mas de lo que espera
- 5 La buena atención marca la diferencia



MANDAMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

- 6** Fallar en un punto significa fallar en todo
- 7** Empleado insatisfecho, genera clientes insatisfechos
- 8** El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el cliente
- 9** Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar
- 10** Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.



Factores del servicio: Evaluación del cliente

Elementos Tangibles

- Apariencia de instalaciones, del personal
- Vitrinas, exhibidores, Baños

Cumplimiento de promesa

- Entrega correcta y oportuna.

Actitud de servicio

- Disposición para escuchar y resolver problemas.

Factores del servicio: Evaluación del cliente

Competencia del personal

- Si es cortés, conocimiento de la empresa y los productos

Empatía

- Facilidad de comunicación. Entender gustos y necesidades



7 PECADOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

Apatía



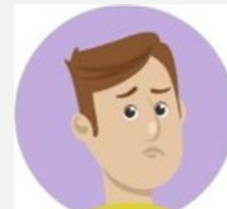
Robotismo



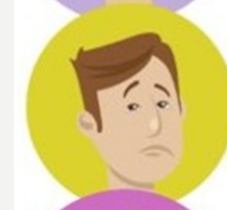
Desaire



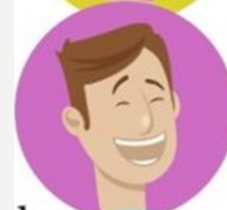
Inflexibilidad



Frialdad



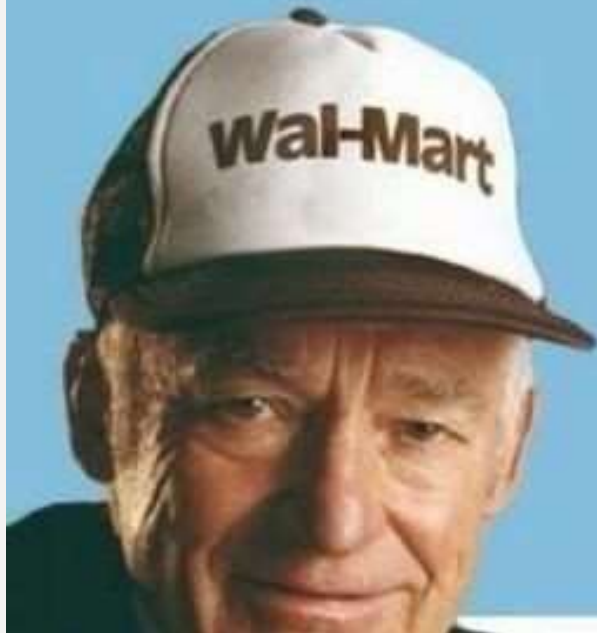
Evasivas



Aire de Superioridad



Cámara de Comercio
de Sogamoso

A close-up portrait of Sam Walton, the founder of Walmart, wearing a white Walmart baseball cap with a brown brim. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background is a solid light blue.

“Hay un sólo jefe: el cliente.
Y él puede echar a todos,
desde el presidente de la
empresa para abajo,
simplemente yendo
a gastar su dinero
en otro lado.”

Sam Walton
(Fundador de Walmart y Sam's)



Cámara de Comercio
de Sogamoso



- Es la persona que adquiere los productos o servicios de un negocio.
- Es la razón de ser de una empresa o negocio.
- Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
- El cliente de hoy esta mas informado, esta empoderado y es muy influyente.

TIPOS DE CLIENTES

- Se determinan por factores como:

La personalidad

El carácter

Las expectativas con respecto al producto y

La forma como toman decisiones



Cámara de Comercio
de Sogamoso

¿El cliente siempre

**TIENE LA
RAZÓN?**



Cámara de Comercio
de Sogamoso

CLIENTE POLÉMICO

CARACTERÍSTICAS

- ☐ Provoca discusión
- ☐ Pretende llevar siempre la razón
- ☐ Desconfía de las soluciones que se le ofrecen
- ☐ Necesita una atención preferente



Cámara de Comercio
de Sogamoso

MANEJO

- ☐ Actitud asertiva
- ☐ Hablar con cortesía
- ☐ Argumentar sin hacer caso a sus provocaciones
- ☐ Eludir su grosería no dándonos por aludidos



Cámara de Comercio
de Sogamoso

CLIENTE SABELOTODO

CARACTERÍSTICAS

- ☐ Cree que lo sabe todo.
- ☐ Es muy orgulloso y quiere imponerse.
- ☐ Actitud de superioridad.
- ☐ Es exigente, tiende a encontrar defectos en todo.
- ☐ A veces se muestra agresivo.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

MANEJO

- ☐ No quitarle la razón ni discutir.
- ☐ Mostrarle la solución de la forma que no se ofenda, incluso haciéndole ver que él ha aportado la idea.
- ☐ Cuando se equivoca, mostrárselo con discreción.
- ☐ Adoptar una actitud serena y atenta, sin dejarse dominar.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

CLIENTE MINUCIOSO

CARACTERÍSTICAS

- ☐ Sabe lo que quiere y lo que busca
- ☐ Es concreto y conciso
- ☐ Utiliza pocas palabras
- ☐ Exige respuestas concretas e información exacta



Cámara de Comercio
de Sogamoso

MANEJO

- ☐ Demostrar seriedad e interés
- ☐ Dar respuestas precisas y completas
- ☐ Demostrar eficacia y seguridad
- ☐ Trato correcto y amable



Cámara de Comercio
de Sogamoso

CLIENTE HABLADOR

CARACTERÍSTICAS

- ☐ Amigoso, hablador, sonriente, de los que se extienden en sus explicaciones e incluso repiten el discurso
- ☐ Seguridad aparente
- ☐ Puede llegar a ser pesado



Cámara de Comercio
de Sogamoso

MANEJO

- ☐ Mantener sobre ellos la iniciativa y liderazgo de la conversación
- ☐ “Ir al grano”
- ☐ Dirigir nuestras preguntas a la obtención de respuestas concretas
- ☐ Ser amables pero mantener la distancia
- ☐ Evitar seguir todas sus bromas



CLIENTE INDECISO

CARACTERÍSTICAS

- ☐ Tímido e inseguro
- ☐ Le cuesta decidirse
- ☐ Teme plantear claramente su petición o problema
- ☐ Responde con evasivas
- ☐ Intenta aplazar decisiones
- ☐ Pide opiniones



Cámara de Comercio
de Sogamoso

MANEJO

- ☐ Necesita más dedicación que otro cliente
- ☐ Animarle a que plantee claramente sus necesidades
- ☐ Inspirarle confianza y seguridad
- ☐ Aceptar sus puntos de vista
- ☐ Guiarle con preguntas abiertas y ayudarle a que se explique
- ☐ Orientarle de forma muy concreta sobre la mejor opción



CLIENTE GROSERO

CARACTERÍSTICAS

- ☐ Permanente mal humor
- ☐ Discute con facilidad
- ☐ Dominante y agresivo
- ☐ Ofensivo



Cámara de Comercio
de Sogamoso

MANEJO

- ☐ Actitud asertiva
- ☐ Hablar con cortesía
- ☐ Argumentar sin hacer caso a sus provocaciones
- ☐ Eludir su grosería no dándonos por aludidos



Cámara de Comercio
de Sogamoso

CLIENTE DESCONFIADO

CARACTERÍSTICAS

- ☐ Duda de todo y de todos
- ☐ Rechaza hasta los argumentos más lógicos
- ☐ Es intransigente
- ☐ No reflexiona
- ☐ Trata de dominar al interlocutor



Cámara de Comercio
de Sogamoso

MANEJO

- ☐ Darle la razón siempre que la tenga
- ☐ No mostrarse insistentes
- ☐ No afirmar nada que no podamos demostrar
- ☐ Conservar la calma y respetar sus ideas
- ☐ Hacerle preguntas
- ☐ No contradecirle



Cámara de Comercio
de Sogamoso

CLIENTE IMPULSIVO

CARACTERÍSTICAS

- ☐ Cambia continuamente de opinión
- ☐ Es impaciente, superficial y emotivo
- ☐ No se concentra
- ☐ Es fácil que dé marcha atrás cuando parecía dispuesta a hacer la compra



Cámara de Comercio
de Sogamoso

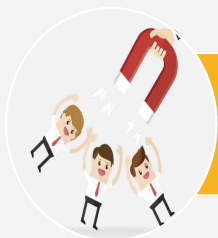
MANEJO

- ☐ Demostrar firmeza
- ☐ Argumentar de forma breve y concisa
- ☐ Actuar con rapidez

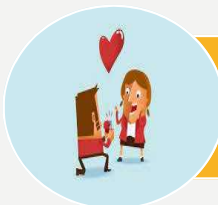


Cámara de Comercio
de Sogamoso

TAREAS ENFOCADAS AL CLIENTE



Atraer



Conquistar



Mantener



Cámara de Comercio
de Sogamoso



“Resulta de
6 a 7 veces más caro,
atraer a un nuevo cliente
que mantener a uno”

¡gracias!



Conclusiones