

SERVICIO AL CLIENTE UNA ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO COMERCIAL Y EMPRESARIAL

SESIÓN 4



Cámara de Comercio
de Sogamoso

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.

LO LOGRAMOS!

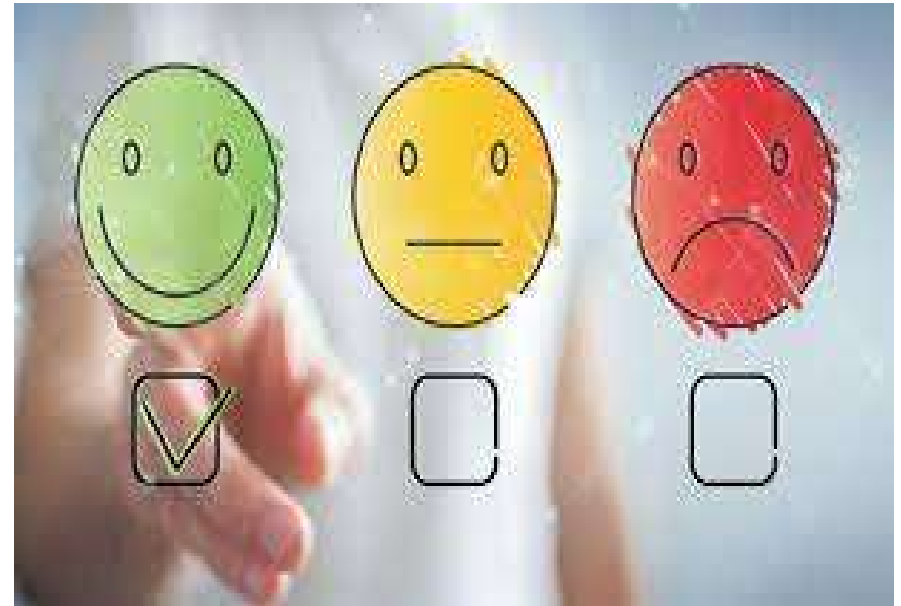


Cámara de Comercio
de Sogamoso

SATISFACCION DEL CLIENTE

Es el grado de cumplimiento de sus expectativas tras recibir un servicio o un producto.

Se determina desde el punto de vista del cliente.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

BENEFICIOS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Evita la pérdida de clientes: La mayoría de los clientes no abandona un negocio por los precios, sino por un mal servicio

Genera referencias positivas: Un cliente satisfecho recomienda una marca o negocio a sus amigos, familiares y colegas

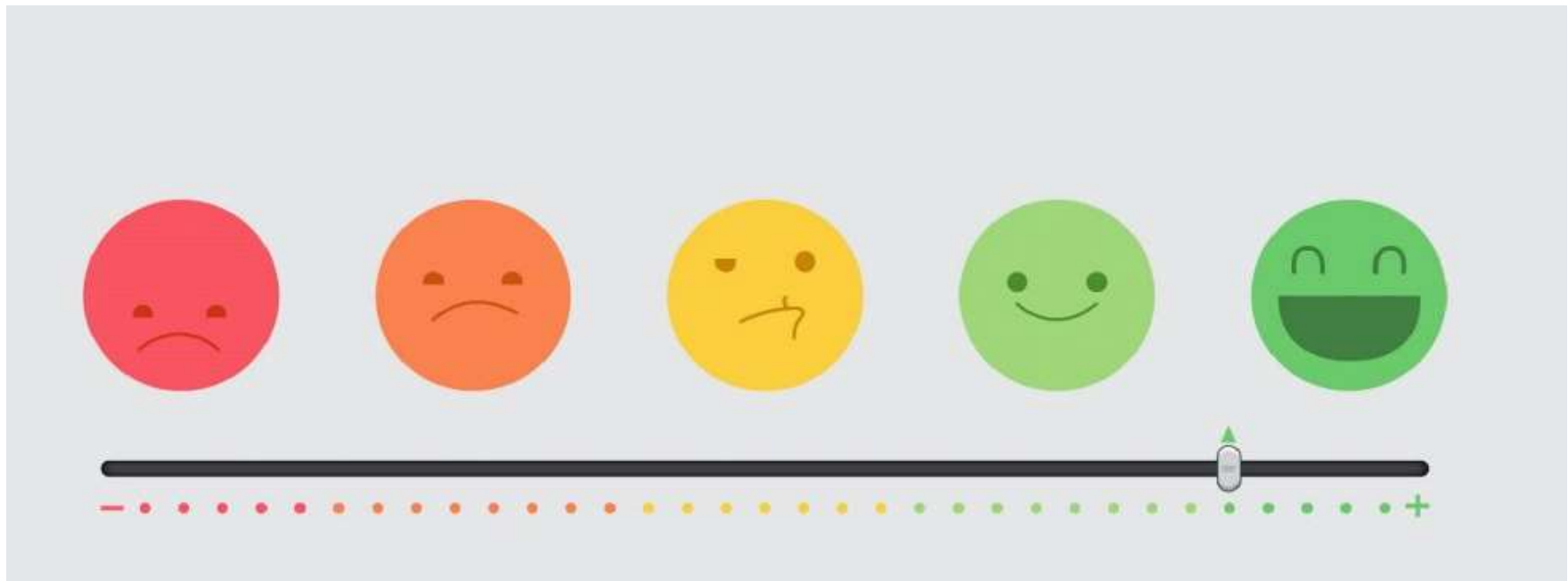
Incrementa el ciclo de vida del cliente: Cuando están satisfechos regresan una y otra vez a comprar

Indicador de la intención de compra: Saber cuáles son las probabilidades de que un cliente haga una compra a futuro



Cámara de Comercio
de Sogamoso

HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE



Cámara de Comercio
de Sogamoso

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Sencillo y económico

Consiste en ubicar un buzón en un lugar de la empresa con letrero que lo identifique y formularios donde los clientes puedan anotar sus comentarios, sugerencias y quejas.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

ENCUESTA

Obtener información entrevistando un grupo de clientes haciendo preguntas concretas acerca de sus expectativas del producto o servicio.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

PANEL

Realizar entrevistas en intervalos de tiempo a clientes específicos que conforman un panel. Se les hacen preguntas para descifrar el grado de expectativas que tuvieron antes de comprar el producto



Cámara de Comercio
de Sogamoso

INDICE QUEJAS/RECLAMACIONES

Indicador de los errores que se están cometiendo.

Tras la resolución de las NO conformidades, analizar la satisfacción del cliente y establecer acciones de mejora continua.

·reclamaciones/·clientes
(comparar con años anteriores)



Cámara de Comercio
de Sogamoso

FELICITACIONES DE CLIENTES

Sirven para conocer la satisfacción del cliente, y ayudan a seguir trabajando con más energía y hacer las cosas mejor.

¡¡ ASÍ SE HACE !!

TE
FELICITO



Cámara de Comercio
de Sogamoso

MONITOREO EN REDES SOCIALES

Herramienta más utilizada en la actualidad.

Para los clientes las redes sociales se convirtieron en el lugar donde pueden expresar sus experiencias y ser escuchados.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

CLIENTE INCOGNITO

Mystery shopper.

Consiste en la evaluación de la atención o servicio en general de una empresa de manera incógnita. Una persona contratada se hace pasar por cliente para poder evaluar el negocio y el servicio que ofrecen sus empleados.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

ENCUESTAS ON LINE

Es de las mejores opciones para calificar un servicio, ya que son fáciles de implementar y es posible recolectar gran cantidad de información de los clientes.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

Calidad del Servicio

Expectativas
Vs. Percepción

Fiabilidad



- Cumplen lo prometido
- Sincero interés por resolver problemas
- Realizan bien el servicio la primera vez
- Concluyen el servicio en el tiempo prometido
- No cometen errores

Seguridad



- Comportamiento confiable de los Empleados
- Clientes se sienten seguros
- Los empleados son amables
- Los empleados tienen conocimientos suficientes

Elementos Tangibles



- Equipos de apariencia moderna
- Instalaciones visualmente atractiva
- Empleados con apariencia pulcra
- Elementos materiales atractivos

Capacidad de Respuesta



- Comunican cuando concluirán el servicio
- Los empleados ofrecen un servicio rápido
- Los empleados siempre están dispuestos a ayudar
- Los empleados nunca están demasiado ocupados

Empatía



- Ofrecen atención individualizada
- Horarios de trabajo convenientes para los clientes
- Tienen empleados que ofrecen atención personalizada
- Se preocupan por los clientes
- Comprenden las necesidades de los clientes



Cámara de Comercio
de Sogamoso

ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE



"Acciones de mejora invirtiendo en el personal."



Cámara de Comercio
de Sogamoso

“Lo que hagamos con nuestros colaboradores es directamente proporcional a los resultados que vamos a tener con nuestros Clientes”.





Tomado de:

<https://gerenciales.com/eventos/ver/5280/pasion-por-cliente-arte-servicio-venezuela>



Cámara de Comercio
de Sogamoso



Cámara de Comercio
de Sogamoso



TALLER

“ELABORACIÓN Y APLICACIÓN ENCUESTA”

A continuación realizaremos una encuesta para medir la satisfacción del cliente en un Hotel:

1. Planteamiento de preguntas
2. Crear formulario en línea
3. Análisis e interpretación de resultados



Cámara de Comercio
de Sogamoso

LA ERA DIGITAL Y SUS CANALES DE VENTA

Es el periodo de la historia que va ligado a las tecnologías de la información, brindando nuevos canales de venta, comunicación, relación y distribución con los clientes optimizando tiempos, ofreciendo información oportuna y dinámica.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

PRINCIPALES CANALES DIGITALES

REDES SOCIALES:

Es la forma moderna de crear y desarrollar relaciones significativas con clientes potenciales.

Como ejemplo tenemos Facebook, Instagram, Twitter. A partir de lo que se muestre los clientes pueden contactar y comprar.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

PRINCIPALES CANALES DIGITALES

WHATSAPP:

Aplicación de mensajería más usada en todo el mundo.

Whatsapp Business plataforma de comunicación de ventas por excelencia. Agilidad en la respuesta.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

PRINCIPALES CANALES DIGITALES

MARKETPLACES:

Son sitios como Amazon, Mercado Libre, eBAY, Alibaba, entre otros, que se han convertido en un canal eficaz de venta. Su función principal es conectar compradores y vendedores.



CÓMO AUMENTAR VENTAS POR LOS CANALES DIGITALES

- ✓ Ofrece un servicio ágil y útil.
- ✓ Comparte buenas imágenes de los productos con descripciones completas.
- ✓ Postea Casos de éxito.
- ✓ Publica contenido útil.
- ✓ Haz que compartan tus publicaciones – concurso con condición de re-publicar el post.



Cámara de Comercio
de Sogamoso

ELEVATOR PITCH



Explicación breve, ágil y fácil de entender acerca de tu empresa y sus productos. La persona con quien estás hablando puede ser el cliente perfecto o quizá conoce a alguien que sí lo es.



ES TU TURNO!



Cámara de Comercio
de Sogamoso

GRACIAS!



Cámara de Comercio
de Sogamoso