

# SERVICIO AL CLIENTE UNA ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO COMERCIAL Y EMPRESARIAL

## SESIÓN 3



## 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.

AQUÍ VAMOS



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# NUESTRO CONTEXTO...



**TIBASOSA**



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL MUNICIPIO DE TIBASOSA:

**Agricultura:** papa, cebolla cabezona, maíz, trigo y frutas como manzana, pera y feijoa.

**Ganadería:** ganado vacuno. Leche

**Producción Industrial:** productos alimenticios derivados de Feijoa.

**Artesanías:** tejido en lana, macramé y trabajo en madera.

**Turismo y gastronomía:** eventos y fiestas ej: festival de la feijoa, reinado de la tercera edad y el pesebre decembrino



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL

## ANÁLISIS DAFO

Mapa mental que permite estudiar la situación de una empresa o proyecto, analizando su parte interna (Debilidades y Fortalezas) y externa (Amenazas y Oportunidades).

### DEBILIDADES

Puntos débiles y aspectos desfavorables de una empresa.



### AMENAZAS

Factores del entorno que ponen en peligro a la empresa.



### FORTALEZAS

Puntos fuertes, capacidades, recursos y ventajas de una empresa.



### OPORTUNIDADES

Factores del entorno que son positivos y favorables para la empresa.



# ANALICEMOS!



**Fortalezas:** ¿Cuáles son los puntos fuertes? ¿Qué ventajas competitivas hay respecto a la competencia?.

**Oportunidades:** ¿qué aspectos del mercado puede aprovechar a su favor? ¿Cuáles son las tendencias?

**Debilidades:** ¿Qué falta en la empresa? ¿Qué hay que mejorar? Puntos débiles.

**Amenazas:** ¿Qué riesgos hay? ¿Cuáles son los obstáculos a superar?



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# ANALICEMOS!



## FORTALEZAS

Escribe aquí



## DEBILIDADES

Escribe aquí



## OPORTUNIDADES

Escribe aquí



## AMENAZAS

Escribe aquí

# TALLER: ACTIVIDAD INDIVIDUAL

## “HABLO DESDE MI EXPERIENCIA”

Recuerda una experiencia que hayas vivido como cliente y comenta:

1. Caso: ¿Qué fue lo que sucedió y dónde?
2. ¿Cuál fue tu actitud o reacción?
3. ¿Se resolvió el inconveniente? ¿De qué manera?
4. ¿Qué esperabas que hiciera quien estaba atendiendo?
5. ¿Recomendarías a alguien ir a ese sitio o hacer uso de esos servicios?



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



1. Atención e Información al Cliente (muchas veces, este Departamento es la primera impresión que el cliente recibe de nuestra empresa y debe ser un directorio de los servicios que podemos prestarle).



1. Gestión de Reclamaciones. Como oportunidades de mejora, las reclamaciones y las sugerencias deben tener un cauce accesible para el cliente.



1. Servicio Post-Venta, para verificar que la entrega del producto se ha operado satisfaciendo al cliente.



Tomado de: GUÍA DIDÁCTICA 4- LA GESTIÓN EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. Politécnico Superior de Colombia



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# PQRS ´F

Herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia.



# PQRS



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# PETICIÓN

Actuación mediante el cual el usuario solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.



Cámara de Comercio  
de Bogotá

# QUEJA

Expresión o manifestación del cliente hacia la empresa debido a la inconformidad con el proceso de prestación del servicio.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# RECLAMO



Oposición o contrariedad presentada por el cliente con el objeto que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio. Frecuentemente hace referencia a términos económicos.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# SUGERENCIA

Propuesta presentada por el cliente para intentar mejorar un proceso de la empresa cuyo objeto esté relacionado con la prestación del servicio o del producto.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# FELICITACIONES

Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un usuario, servicio o producto .



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# IMPORTANCIA DE LAS PQRSF



La gestión de PQRSF es uno de los temas que más preocupa a quienes buscan la **“EXCELENCIA EN EL SERVICIO”**

Objetivo ante quejas y reclamos: **recuperar la confianza del cliente**, porque si el cliente se quejó o reclamó te esta dando la valiosa oportunidad de reparar la falta.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# BENEFICIOS DE UN SISTEMA PQRS'F

- Fortalece el vínculo con el cliente
- Establece relaciones a largo plazo con el cliente
- Fideliza los clientes y su inversión hacia la empresa
- Permite conocer lo que necesita cada cliente para atender sus necesidades en beneficio mutuo
- Promueve la calidad del trabajo
- Genera una ventaja competitiva frente a la competencia



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN SISTEMA PQRS'F

- **Canales de atención definidos:** Dependiendo del tema asignar los mejores canales de comunicación: Celular, correo, etc
- **Monitoreo de la opiniones:** Conocer lo que los clientes están diciendo de los productos y servicios. Por ej. a través de encuestas de satisfacción.
- **Trato adecuado:** respeto, amabilidad. Escuchar al cliente
- **Respuesta oportuna**

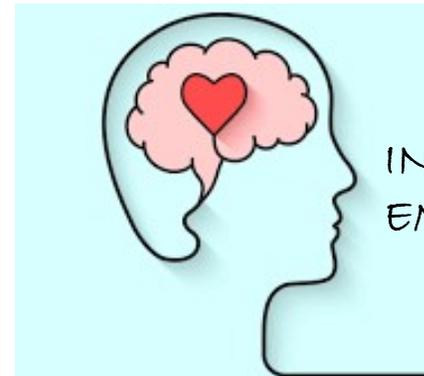


Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# CLAVES PARA RESOLUCIÓN DE PQR'S



EMPATÍA



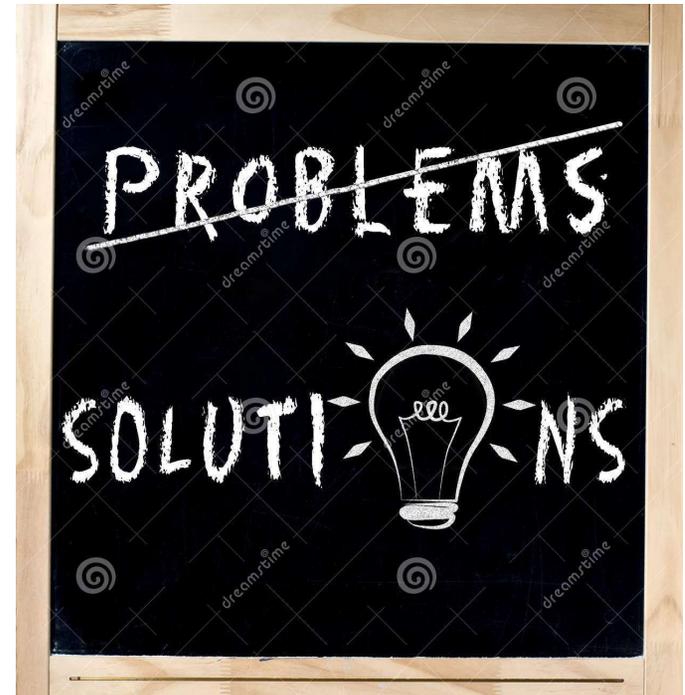
INTELIGENCIA EMOCIONAL



Cámara de Comercio de Sogamoso

# ¿CÓMO ENFRENTAR LAS QUEJAS O RECLAMOS?

- Agradecer por la información brindada.
- Escuchar con atención. Transmitir tranquilidad. Que el cliente se sienta importante.
- Pedir disculpas por el error, sin justificarnos
- Informar que se iniciará un análisis y estudio de la situación para hallar una solución.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# ¿CÓMO ENFRENTAR LAS QUEJAS O I

- Solicitar información necesaria para encontrar la solución.
- Corregir y establecer acciones para que no vuelva a repetirse la situación.
- Comprobar el nivel de satisfacción del cliente.
- No tomar las críticas como algo personal.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# ¿TIEMPOS DE RESPUESTA A PQR'S?

## Artículo 14 Ley 1775 de 2015.

➤ Las QR son clasificadas como derechos de petición.

15 días contados desde su recepción.



Retraso en respuesta

➤ Informar el motivo.

➤ Superintendencia de Industria y Comercio, defensoría del consumidor.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# TALLER: ACTIVIDAD GRUPAL

## “EN LOS ZAPATOS DEL OTRO”

El grupo se divide en dos partes, la parte A, asume el rol de cliente y la parte B, el rol de vendedor.

El grupo con rol “cliente”, se inventa una queja particular  
El grupo con rol “vendedor” tiene que buscar resolver la situación

Una vez finalizada la actividad pueden compartir:

- ¿Cómo se sintieron actuando en ese rol?
- De qué otra manera podría haberse resuelto la situación



# PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE

Es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# VENTAJAS DE DESARROLLAR PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE

- Estandarizar procesos: Tener un protocolo garantiza que todos los procesos sean ejecutados de acuerdo a estándares de calidad.
- Evita pérdidas financieras: Tener una mala atención genera pérdidas financieras
- Coherencia: Cada vez que se replica el mismo tipo de servicio se hace de forma coherente,
- Garantiza la interacción positiva con los clientes.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# COMO HACER UN PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

1. Especificar la misión y visión de la empresa
2. Enumerar las funciones de los empleados
3. Definir qué es un buen servicio al cliente en la empresa
4. Establecer las reglas básicas de un representante de servicio al cliente
5. Describir los protocolos de interacción con los clientes en cada uno de los canales de comunicación



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# EJEMPLO Y ELABORACIÓN DE PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

Protocolo a seguir para

## LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

**¡Ring! ¡Ring! ¡Ring!**

Oficina de Turismo de...  
Buenos días, le atiende...  
¿En qué puedo ayudarle?

Lo primero es saber su nombre y qué desea. Así lo podremos derivar a quien correspondiera o atenderle en su petición.

Se contesta en los tres primeros tonos. **Pero...**  
Si debemos poner en espera, no más de 30 segundos.

Debemos ser amables. Por teléfono se nota en:

Debemos conseguir una imagen de interés en nuestro interlocutor.

El tono relajado y el ritmo, sin prisas pero sin pausa.

No mantengas conversaciones paralelas que puedan escucharse.

Hazle preguntas para obtener la máxima información.

Sé siempre cortés, mide tus palabras, y si puedes, háblele en su idioma.

Asiente regularmente, para que sepa que lo escuchas.

Repite los puntos esenciales de lo que te diga.

Conteste a sus preguntas y si no lo sabes, busca la información.

Anota lo que sea importante o difícil de recordar.

**Pero, sobre todo:**

**Smiley** **Smiley** **Smiley** **Smiley**

**Sonríe** **Sé amable** **Escucha** **Informa**

Su ausencia se nota. Es el camino más rápido para ganarlo. La escucha debe ser siempre activa. Con honestidad y sinceridad.

**¡Conseguirás una buena atención telefónica!**

## ATENCIÓN AL CLIENTE EN TIENDA

- ENTUSIASMO ANTE EL CLIENTE**  
Recibe al Cliente con entusiasmo, que sea evidente que nos alegra que nos visite, una sonrisa sincera será más que suficiente, además de recibirlo con una pregunta rompe hielo ej. ¿Es primera vez que nos visitas?
- ESCUCHA ACTIVAMENTE**  
Antes de ofrecer productos y promociones, escucha de manera activa al Cliente, seguro hallaras respuestas a tus preguntas y serás mucho más efectivo con el producto.
- ASESORA AL CLIENTE**  
El Cliente normalmente tiene muchas dudas en su compra, ayúdalo a darle seguridad en su compra, esto se logra brindando degustación o informando sobre las características especiales y beneficios de consumir nuestro producto.
- ORDEN DEL PUNTO DE PAGO**  
Evita el desorden en el punto de pago y en el piso de ventas, recuerda que el Cliente todo lo percibe y podremos estar dando una mala impresión.
- DEGUSTACIÓN DE PRODUCTO**  
Siempre que sea posible invita al Cliente a degustar el producto, es una forma efectiva de cerrar la venta.
- ESPACIO PARA TRANSITAR**  
Asegúrate que el Cliente tenga espacio suficiente para transitar dentro de la tienda, un tumulto de gente puede causar accidentes y generar malas experiencias de compra además de invitarlo a seguir y tomar a su gusto una vez has tomado su pedido.
- SIEMPRE IMPECABLE**  
Tu imagen es la imagen de la marca, luce siempre impecable acorde con el uniforme. Ten presente el arreglo de tus uñas manténlas limpias e impecables.
- LENGUAJE CORPORAL**  
Recuerda que tus gestos dicen más que tus palabras, la comunicación no verbal tiene un impacto del 70%.
- CLIENTE FELIZ**  
Recuerda que un Cliente feliz, es nuestra mejor publicidad.
- DESPIDETE Y AGRADECE**  
Por último, nunca olvides despedirte del Cliente de manera formal intentando a dejar brindando sus datos para mantenerlo informado de futuras promociones y/o eventos a futuro además de agradecerle por su visita.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# GRACIAS!



Cámara de Comercio  
de Sogamoso