

# SERVICIO AL CLIENTE UNA ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO COMERCIAL Y EMPRESARIAL

## SESIÓN 2



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.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso



## **MOMENTO DE VERDAD:**

**Instante justo en que el cliente experimenta el contacto con el servicio que la empresa le ofrece y obtiene una impresión sobre la calidad de su servicio.**



**Cámara de Comercio  
de Sogamoso**



**Momentos de  
verdad positivos:**  
Experiencias que  
satisfacen las  
expectativas del  
cliente



**Momentos de  
verdad negativos:**  
Experiencias que no  
cumplen con las  
expectativas del  
cliente



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

**Recuerda:**

***“Si NO tratas bien a tu cliente, la competencia lo hará”.***



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# CICLO DEL SERVICIO



Es la secuencia completa de los momentos de la verdad que el cliente experimenta desde el momento en que solicita un servicio o entra en contacto con nuestra empresa.



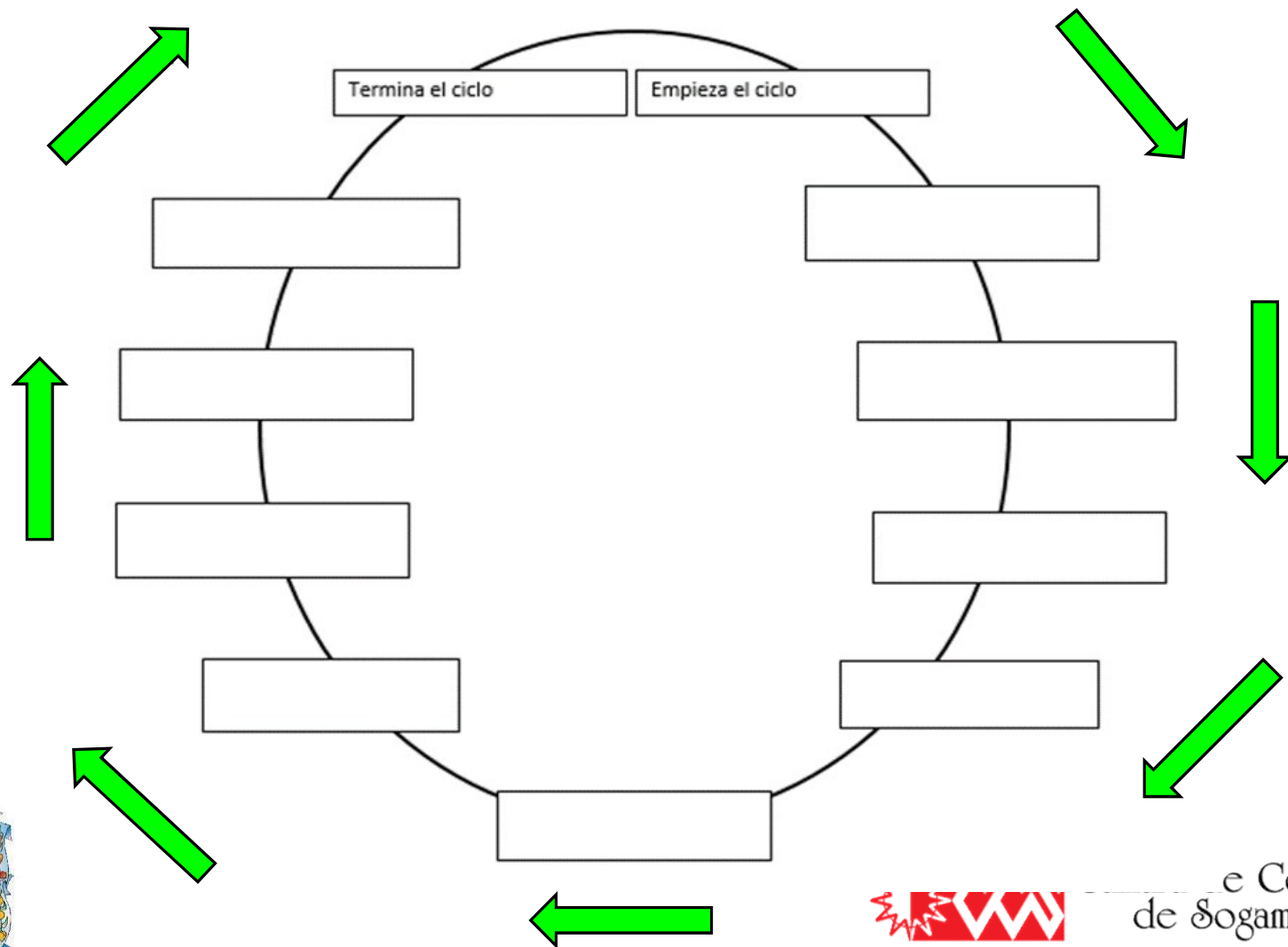
Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# CICLO DEL SERVICIO



Cámara de Comercio  
de Bogotá

# ACTIVIDAD INDIVIDUAL



Universidad del Comercio  
de Bogotá



# IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE

*¿Por qué?*



El cliente va formando sus expectativas respecto al servicio o producto que va a recibir, de acuerdo a la comunicación que recibe por parte de quien lo atiende.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# LA COMUNICACIÓN

Proceso mediante el cual transmitimos y/o recibimos información, opiniones y actividades.

Emisor, receptor, canal y lenguaje.

Fuente de información =  
**CLIENTE**

Veraz, oportuna y rápida



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# ELEMENTOS DE UN **MENSAJE** *EFFECTIVO*



SER  
**PRECISO**



IR  
**AL GRANO**



SER  
**CONCRETO**



TENER UNA  
**IDEA CENTRAL**



SER  
**CREÍBLE**



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# ASPECTOS VALORADOS POR EL CLIENTE

- CORTESIA
- ATENCIÓN RÁPIDA
- CONFIABILIDAD
- PERSONAL INFORMADO
- EMPATIA



Cámara de Comercio  
de Sogamoso



¿  
**CÓMO NOS  
COMUNICAMOS?**



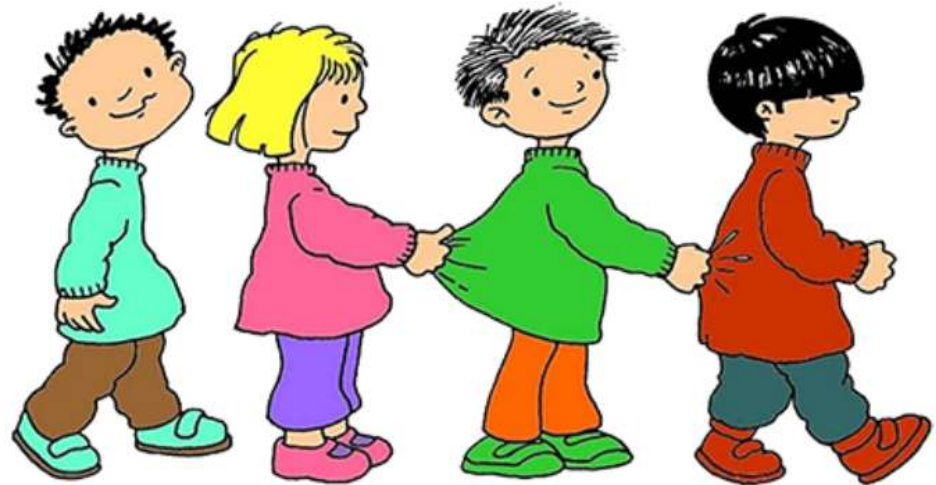
# COMUNICACIÓN VERBAL / NO VERBAL



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# DINÁMICA DE LA COMUNICACIÓN

Los participantes se ubican en una fila. La última persona deberá transmitir el mensaje que recibe a la persona que tiene adelante hasta que el mensaje llegue a la primera persona en la fila.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso



# IMPORTANCIA DE LA IMAGEN DE LA EMPRESA



Es la estructura que se forma en la mente de las personas en base a los mensajes que emite la empresa a su entorno



Cámara de Comercio  
de Sogamoso



# ASPECTOS PARA UNA EXCELENTE IMAGEN EMPRESARIAL



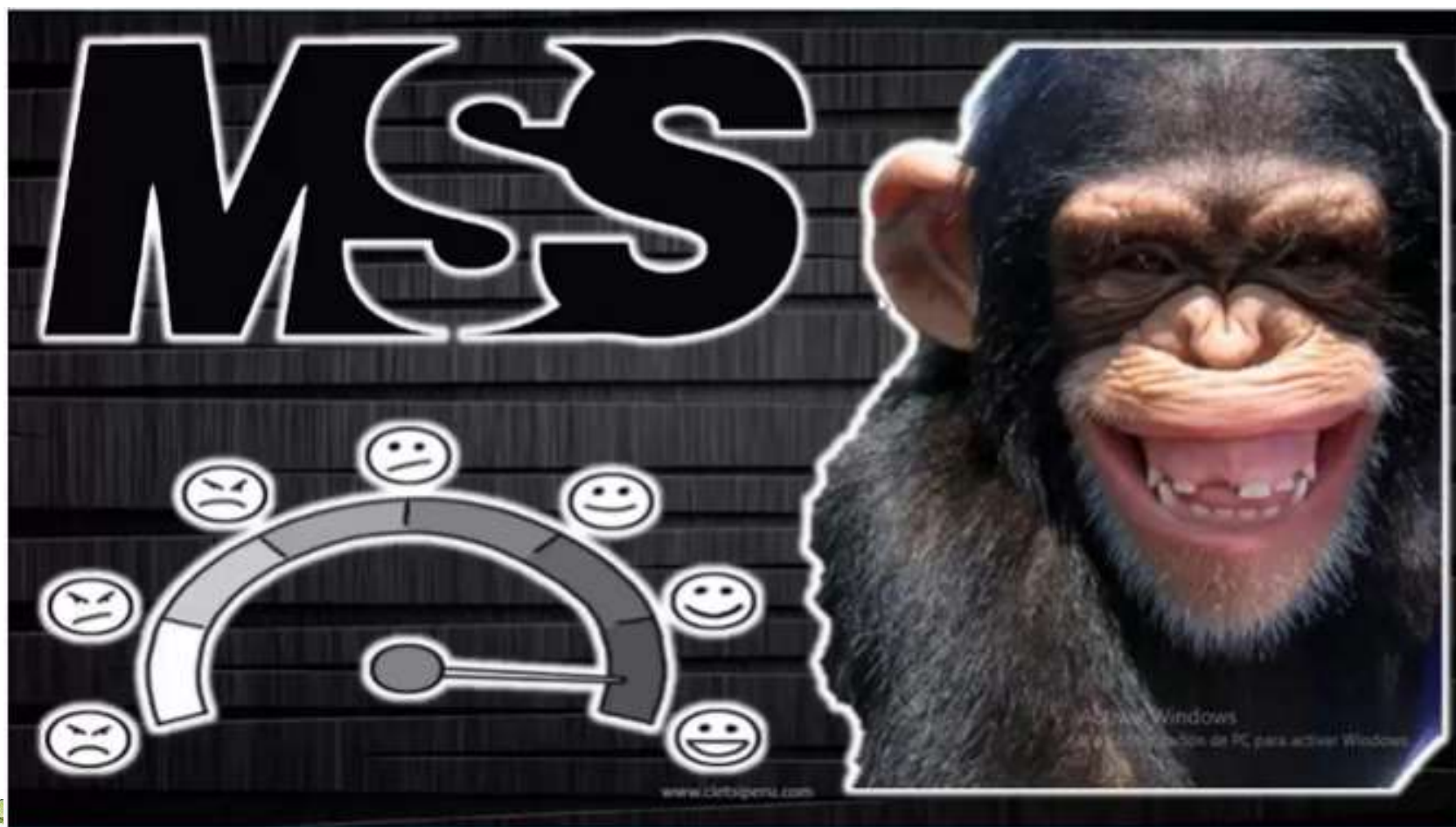
Apariencia física  
instalaciones.

Atmósfera profesional  
Imagen personal de  
los empleados.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

**Todos tus gestos deben decirle al cliente " ¡Estoy muy contento de verte por aquí! ".**



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# MANEJO DE CLIENTES DIFICILES



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# ¿Que Hacer con los clientes difíciles y enojados ?



**Escuche, escuche y escuche**

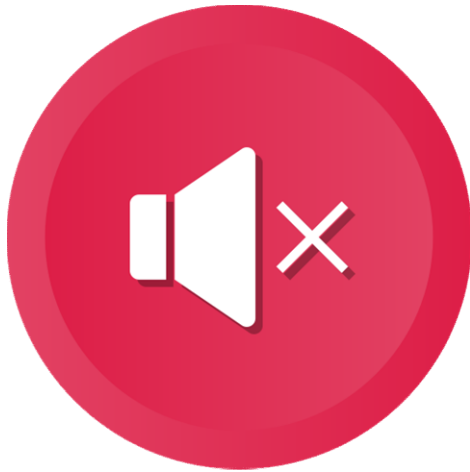


**Conserve la calma**



**Cámara de Comercio  
de Sogamoso**

# ¿Que Hacer con los clientes difíciles y enojados ?



Nunca interrumpa



*“ya veo”*  
*“Comprendo “*  
*“tiene usted razón”*

Conteste cuando sea  
indicado.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# ¿Que Hacer con los clientes difíciles y enojados ?



No haga caso a las ofensas



Espera a que haya calma



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# ¿Que Hacer con los clientes difíciles y enojados ?



**Resume los puntos a discusión**



**Cuide la autoestima  
del cliente**



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# ¿Que Hacer con los clientes difíciles y enojados ?



**Demuestra empatía**



**Informe la solución  
(de seguimiento)**



**Cámara de Comercio  
de Sogamoso**



# ¿Que Hacer con los clientes difíciles y enojados ?



Agradézcale al cliente por haberse  
quejado



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# Conecte con el cliente

Salude al cliente con sonrisa

“Bienvenido a ..., mi nombre es....., cuál es su nombre?”

“Estoy para atenderlo”

Silencio y escuche.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# Cree empatía:



Sintonice con  
su ritmo



No trate de adivinar  
que necesita el cliente,  
escúchelo



Aplique entonces su  
presentación de  
producto



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# Evite la resistencia:

Si su cliente viene con su pareja o familia  
siempre salude a todos

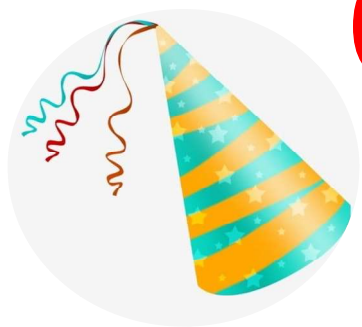
Nunca se interponga, si se genera un  
conflicto de decisión

Ante cualquier oposición, no discuta, acéptelo:  
“Lo entiendo”, “entiendo su preocupación”, “me  
queda claro...”



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# MODELOS DE SERVICIO AL CLIENTE



**Estrategias para:**

**Obtener opinión de los clientes**

**Retener clientes molestos o insatisfechos**

**Innovar en la experiencia del cliente -expectativas**



**Cámara de Comercio  
de Sogamoso**

**Es usted feliz en su empresa?**

**Sus colaboradores son felices?**

**Sus clientes son felices?**

El 80% de nuestro proceso de toma de decisión, no es racional sino emocional





# ECONOMÍA DE LA EXPERIENCIA

Actividad de vender muchos productos o servicios enfocándose en el EFECTO que pueden tener en la vida de las personas. Consiste en ofrecer momentos únicos y emocionantes a tus clientes.

Experiencias inolvidables.

El cliente está dispuesto a pagar más si encuentran valor en lo que se les ofrece.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso



# ECONOMÍA DE LA EXPERIENCIA



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# CULTURA CENTRADA EN EL CLIENTE

La estrategia de Netflix consiste en conocer muy bien a sus clientes para ofrecerles el contenido que disfrutan.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# CULTURA CENTRADA EN EL CLIENTE



Amazon ofrece a los clientes los productos que buscan de manera más rápida y a un precio más bajo que la competencia. Sabe muy bien que conocer al cliente y ponerlo de primero es garantía de éxito.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# CULTURA CENTRADA EN EL CLIENTE



Starbucks. Variedad de productos y la capacidad de innovar, por ejemplo al ser pionera en ofrecer wifi gratis a sus clientes, una de las primeras en crear una app móvil para realizar los pagos.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso



# CULTURA CENTRADA EN EL CLIENTE



A través de su aplicación, Rappi logra entregar domicilios de manera ágil y rápida, las 24 horas del día, para facilitar la vida de las personas.



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# TALLER – “LA MAGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE MODELO DISNEY “



Cámara de Comercio  
de Sogamoso

# CONCLUSIONES...

# GRACIAS!



Cámara de Comercio  
de Sogamoso