

CONCEPTO TRADICIONAL DEL CLIENTE

Usuario
Persona con necesidades de comunicación
Público en General

Debemos mantener siempre con nuestro cliente
COMUNICACIÓN

PERFIL DEL CLIENTE

Los clientes son:

- Múltiples y Diversos
- Bien informados
- Siempre tienen la razón
- Demandan niveles de servicio superiores
- Están dispuestos a pagar por un mejor servicio

NUESTROS CLIENTES NOS DAN DE COMER!!!!!!

Como recordaremos, la satisfacción del cliente es el pilar de cualquier tipo de EMPRESA, su éxito o fracaso, dependen de cómo las necesidades de los consumidores han sido totalmente resueltas.

RECUERDE QUE ES IMPORTANTE IDENTIFICAR SU TIPO DE CLIENTE

1. Cliente posible.
2. Cliente potencial.
3. Comprador.
4. Cliente eventual.
5. Cliente habitual.
6. Cliente exclusivo.
7. Propagandista.

QUE SON LOS BENEFICIOS PARA LOS CLIENTES

Partiremos de la idea en la cual el cliente siempre busca la oferta que le ofrezca un mayores beneficios; compara el beneficio real que le proporcionó determinado producto con el beneficio que esperaba, de allí se determina el grado de satisfacción que se obtuvo, el cual dará como resultado el hábito de compra y su comportamiento en futuras adquisiciones.

RECUERDE QUE BENEFICIO ES: todo lo que pueda brindar una empresa a través de un determinado producto y que satisface plenamente a un consumidor.

Es muy importante satisfacer al cliente, ya que éste se sentirá más comprometido con la empresa que cumple sus expectativas y ante cualquier cambio en el precio o en el diseño mismo del producto, el consumidor se adaptará de una manera más fácil ya que su lealtad se mantendrá por mucho tiempo.

COMO DARLE BENEFICIOS A LOS CLIENTES

- 1. El cliente percibe mayor valor en los servicios personalizados.** Por tanto, es
- 2. El cliente trata de captar información para asegurarse que ha acertado con la compra.**
- 3.. Las deficiencias en la prestación de información tendrá consecuencias más intensas cuando sean negativas.**

CULTURA DE SERVICIO

Pasos para una empresa orientada hacia el servicio al cliente:

- Evaluar el nivel actual de la calidad del servicio
- Clarificar la estrategia en el servicio.
- Educar a los miembros de la empresa en un cultura de calidad.
- Poner en marcha nuevas técnicas de educación dentro del personal que trata al público.
- Fortalecer esta nueva orientación y hacerla permanente.

LOS BENEFICIOS DE RETENER A LOS CLIENTES

Un reciente estudio estimó que reducir la deserción de clientes en 5%, permitirá incrementar los beneficios de la empresa entre un 25 a un 95 %.

COMO OFRECER MEJOR SERVICIO

Póngase en el lugar del cliente e identifique las posibles necesidades que puedan ser satisfechas por nuestros servicios

Cree módulos de servicio que aseguren un valor añadido a los ojos del cliente

Valide cada acción que tome con los diferentes segmentos de clientes

COMO CONSEGUIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Ponga atención en la voz del cliente Identifique sus necesidades

Obtenga información sobre el mercado para los servicios existentes

Traslade las necesidades del cliente en productos y servicios

Evalúe la efectividad del mecanismo de satisfacer a los clientes que actualmente usa

Enfóquese en servicios y en las características y proceso del producto

Especifique sus requerimientos y necesidades operacionales

Analice los requerimientos de los clientes, la información del mercado

Desarrolle servicios relacionados entre servicios y necesidades del cliente

QUE HACER PARA IMPLEMENTAR UN PLAN DE CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

La implantación de un plan de calidad, consiste en un conjunto de principios, métodos y recursos organizados para movilizar a toda la empresa, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente

Diagnosticos de problemas con el cliente en el servicio.

Haga que todo el personal que conforma su empresa participe

Fijar Objetivos hacia el cliente.

Control y evaluación.

Este ultimo paso incorpora varios elementos:

Establecer los limites del Servicio.

Medir las expectativas

Medir las percepciones del cliente

Analizar la percepción de los clientes respecto a otras empresas

TIPS DE ATENCION AL CLIENTE

1.Cortesía y amabilidad de los empleados

2.Los tiempos de espera

3.La dedicación del tiempo necesario al cliente

4.La disposición por resolver sus problemas

5.La eficacia en la resolución de las gestiones

6.El asesoramiento que le proporcionan

7.La rapidez con que realizan sus encargos.

8.La claridad de la explicaciones que le dispensan

9.El trato personalizado que le dispensan

10.La respuesta a sus quejas

QUE MEDIR EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

- La atención rápida y responsable.
- El dar la sensación al cliente que es importante.
- La sensación de seguridad.
- La cortesía del personal y el trato recibido por parte del personal.
- **Empatía.** El identificarse con el cliente y ver a través de los ojos del cliente. Lo que se denomina "ponerse en los zapatos del cliente". La búsqueda de un servicio esmerado que reconozca y comprenda las necesidades del cliente

QUE DEBE RECORDAR SOBRE LA LEALTAD DEL CLIENTE A SU EMPRESA

1. El precio es importante.
2. La calidad.
3. El valor percibido por el cliente
4. La imagen de su empresa.
5. La confianza hacia su empresa.

RECUERDE QUE VALORA NUESTRO CLIENTE?

La Atención

Productos éticos

Comportamiento ético

Relación calidad/precio

Sensibilidad ecológica

Apoyo a las causas sociales

Sentimientos positivos que despierta Reconocimiento de su identidad

Confianza. Percepción de Liderazgo

Conocimiento

Información oportuna

RECUERDE ESTOS TIPS PARA UNA MERJOR ATENCION AL CLIENTE

- A) Mejorar la atención y el servicio a los clientes.**
- B) Detectar deficiencias en los servicios.**
- C) Manejar adecuadamente sus reclamos**
- D) Dar un tratamiento adecuado de la insatisfacción en los servicios.**
- E) Aceptar Sugerencias.**

POR ULTIMO RECUERDE ESTAS SUGERENCIAS PARA TRATAR CON LOS GRUPOS DE CLIENTES:

1. Reconozca que para atender bien al huésped usted tiene que atenderse a si mismo
2. No mezcle personalidades distintas
3. Deje su trabajo en su lugar y problemas personales en casa

