



ATENCION AL CLIENTE

Facilitado por: Ing. Magaly Maldonado

AGENDA DE TRABAJO

ACTIVIDAD	HORA
1. Cualidades de la persona que atiende al cliente	9:00 a 10:00
2. Consejos para brindar una buena atención	10:00 a 10:45
BRAKE	10:45 a 11:00
1. Conocer al cliente	11:00 a 13:00
1. Información básica	
2. Información específica	
3. Trato a clientes difíciles	
ALMUERZO	13:00 a 14:00
2. Quejas	14:00 a 16:00
1. Que significan	
2. Como se maneja - Cultura receptiva	
3. Efectos positivos y negativos de las quejas	
4. Sistema para recepción de quejas	
BRAKE	16:00 a 16:15
3. Ejercicio	16:15 a 17:00
4. Evaluación	17:00 a 17:30

CUALIDADES DE LA PERSONA QUE ATIENDE AL CLIENTE

SINCERO
INTERES POR
LOS DEMAS

OPTIMISMO Y
ACTITUD
POSITIVA

EL ARTE DE CAER
BIEN

COMPRENSIÓN
HACIA LOS
DEMÁS

ASERTIVIDAD
EN LA
COMUNICACIÓN

HABILIDAD PARA
RESOLVER

PERSEVERANCIA
Y ENTUSIASMO

IMAGEN DE
ÉXITO Y
POSITIVISMO

SONRISA A
FLOTE

QUE ES ASERTIVIDAD

La expresión ***DIRECTA, HONESTA Y ADECUADA*** de sus ideas, sentimiento, necesidades o derechos, sin inquietudes improcedentes

TIPOS DE COMPRENSIÓN

PASIVO

AUTO-
PERCEPCIÓN

•Victimas

ACTITUD
ANTE LA
VIDA

•Yo pierdo, tu
ganas

ESTRATEGIA

•Evitación

AGRESIVO

AUTO-
PERCEPCIÓN

•Agresores

ACTITUD
ANTE LA
VIDA

•Yo gano, tu
pierdes

ESTRATEGIA

•Competencia

ASERTIVO

AUTO-
PERCEPCIÓN

•Protagonista

ACTITUD
ANTE LA
VIDA

•Yo gano, tu
ganas

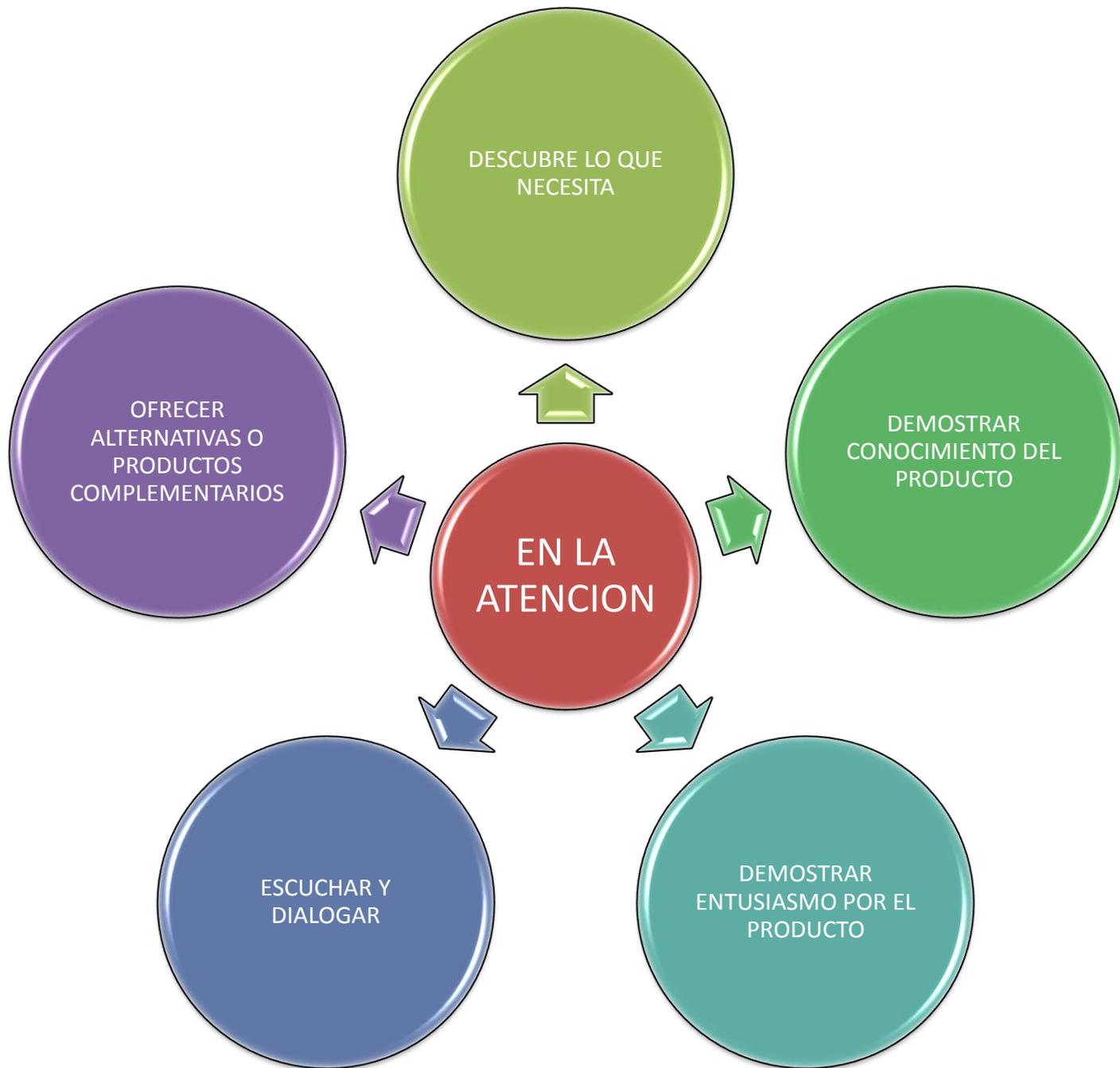
ESTRATEGIA

•Colaboración

EJERCICIO DE ASERTIVIDAD

CONSEJOS PARA BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN







PEQUEÑOS
DETALLES

CALIDAD

HACERLO BIEN
PERO TODOS
LOS DIAS

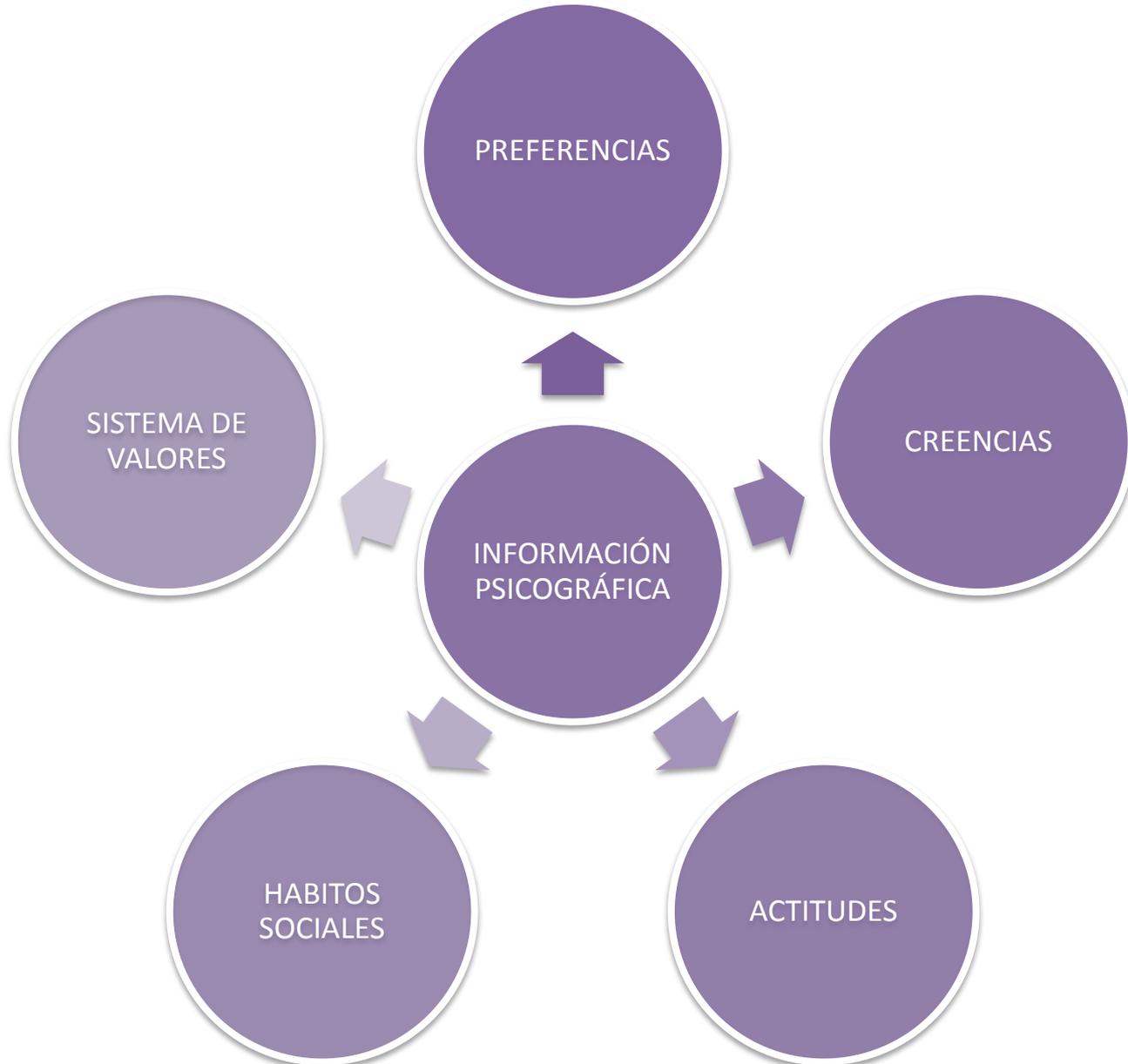
AUNQUE NO
PODAMOS MEJORAR
LA CALIDAD DEL
PRODUCTO SIEMPRE
SE PUEDE MEJORAR
EL SERVICIO

CONOCER AL CLIENTE

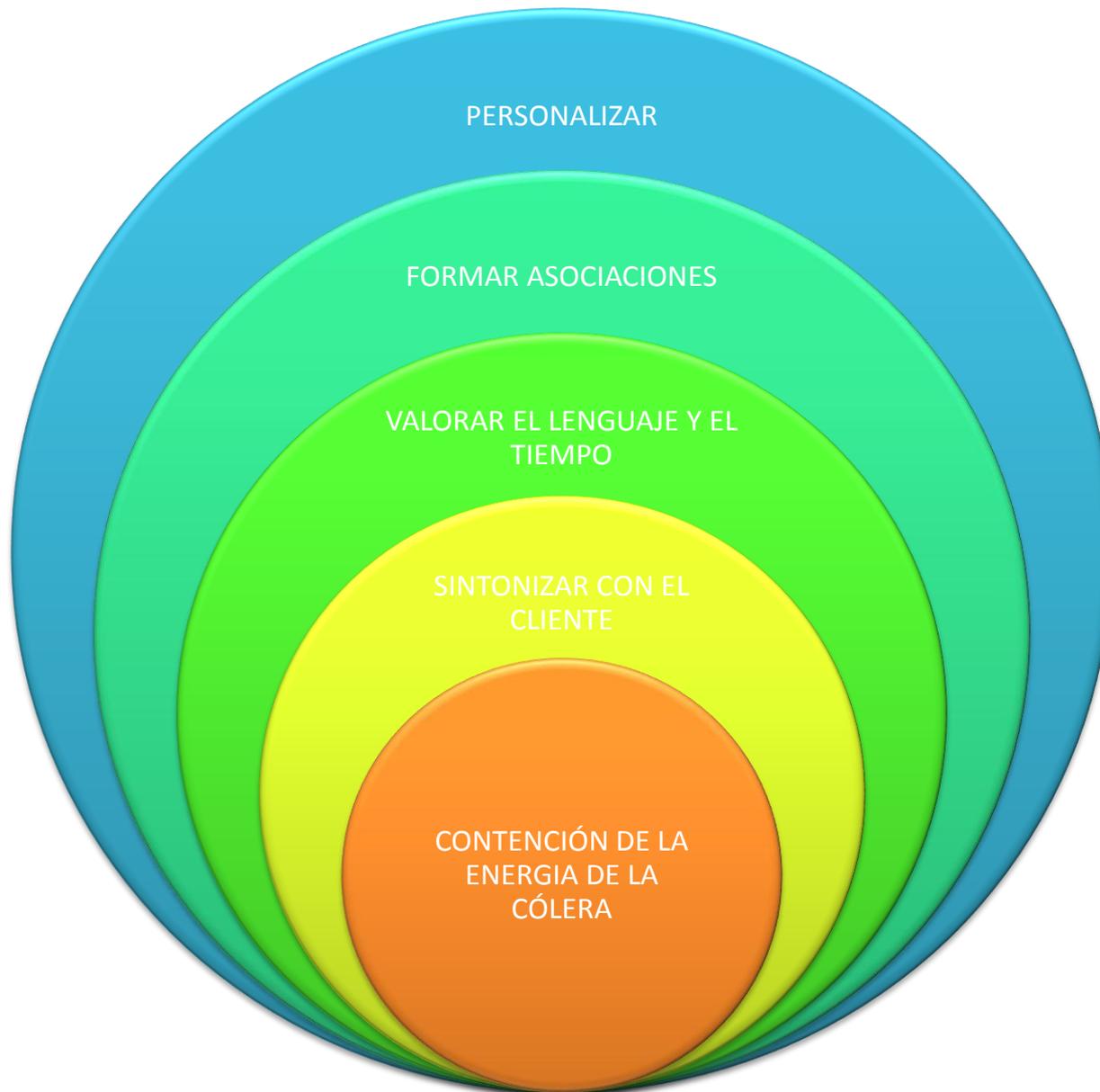
INFORMACIÓN BÁSICA



INFORMACIÓN ESPECIFICA



TRATO A CLIENTES DIFICILES



QUEJAS

QUE SIGNIFICAN



AYÚDEME!

REPÁRELO!

QUE
INDICAN

ATIÉNDAME!

ESCÚCHEME!

COMO SE MANEJAN LAS QUEJAS



Solo el 5% de los cliente insatisfechos se quejan



El 60% de los insatisfechos vuelven a negociar o nos recomiendan cuando atendemos y solucionamos su problema



Si la solución es inmediata retorna el 95%

CULTURA RECEPTIVA

LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN DEBE SER HORIZONTAL Y DESCENTRALIZADA

CAMBIAR LA PERCEPCION DE LAS PERSONAS FRENTE A LA QUEJA (FAVOR O REGALO)

LOS EMPLEADOS DEBEN SABER QUE ESPERAN LOS CLIENTES

EL EMPLEADO DEBE ENCONTRARSE SATISFECHO INTERNAMENTE

SE DEBE CONTAR CON TODO LO NECESARIO PARA SATISFACER NECESIDADES

ENTORNO RECEPTIVO

DEPARTAMENTOS
DE QUEJAS

BUZONES DE
SUGERENCIAS

POLITICAS DE
PUERTAS
ABIERTAS

LINEAS DE
INFORMACION AL
CLIENTE

CONSEJOS RECEPTIVOS



EFFECTOS POSITIVOS DE LAS QUEJAS



EL RECIBIR
QUEJAS HABLA
DE LA
CONFIANZA DE
NUESTROS
CLIENTES

CORREJIR LOS
ERRORES A
TIEMPO EVITAN
PERDIDAS DE
CLIENTE
NUEVOS Y
ANTIGUOS

PREVEER
ERRORES
FUTUROS

EFFECTOS NEGATIVOS DE LAS QUEJAS



EN PROMEDIO CADA
CLIENTE
DISGUSTADO LE
CUENTA A 12
PERSONAS SU MALA
EXPERIENCIA



LOS CLIENTES
SATISFECHOS LE
CUENTAN CADA
UNO A 5 PERSONAS



EL CLIENTE NO SE
QUEJA PORQUE HAY
OTRAS
ALTERNATIVAS
(COMPETENCIA)

PREGUNTELE A SU CLIENTE ¿QUÉ LE MOLESTA?
¿POR QUÉ HA DEJADO DE VENIR?

SISTEMA PARA RECEPCION DE QUEJAS



EJERCICIO TRATO A CLIENTES

CONCLUSIONES

EVALUACION



¡POR SU ATENCIÓN!

Ing. Magaly Maldonado

CONSULTORA

085426618

2657842

mabemat@hotmail.com