



6 CLAVES PARA LOGRAR EL ÉXITO MEDIANTE EL SERVICIO AL CLIENTE

CLAVE #1: EL SERVICIO ES UNA ACTITUD



- Su actitud es importante para determinar qué tan efectivo es en cualquier situación dada.
- Muchas personas creen que no pueden hacer nada respecto a la forma en que se sienten.
- Usted puede cambiar esta forma de pensar esforzándose un poco y optando por no dejar que sus sentimientos afecten su actitud.



DESARROLLE SU ACTITUD DE SERVICIO



- Usted es el que crea la experiencia de cliente-servicio, de manera que su actitud determinará que tipo de servicio proporciona y si tendrá éxito o no.
- Al desarrollar una actitud de servicios, se le facilitará mantener una actitud positiva al estar trabajando.



SONRÍA Y EL MUNDO SONREIRÁ CON USTED



- Asegúrese de que su expresión envíe el mensaje correcto a sus clientes.
- Una sonrisa es una señal de confianza y fomentará la confianza de sus clientes en usted.
- Piense en la forma en que usted se siente cuando alguien le sonríe.
- Esto le ayudara a recordar que deben sonreír.



RECIBA Y SALUDE INMEDIATAMENTE



- Nada deteriora la experiencia de un cliente más rápidamente que el hecho de que se le ignore.
- Salude a cada cliente inmediatamente.
- Déle una cordial bienvenida y pregunte: ¿En qué puedo servirle?
- Recuerde que el cliente siempre debe ir en primer lugar.



NO SE PIERDA ESA OPORTUNIDAD DE SERVICIO



- Una oportunidad de servicio es aquella donde haces algo adicional por un cliente.
- No espere a que alguien le pida ayuda; busque las oportunidades para ayudar a sus clientes.
- Anticipe las necesidades del cliente y busque formas de mejorar sus servicios.



MANTENGA SATISFECHO AL CLIENTE



- Proporcione satisfacción cumpliendo las necesidades del cliente.
- Si está dispuesto, es útil, alegre y eficiente, se ganará a los clientes cada vez.
- Trate a cada cliente como si fuera la persona más importante de su institución.
- Siempre agradezca.



EN TODO CASO, ¿DE QUIÉN ES EL TRABAJO?



- Siéntase el dueño de su empleo, responsabilizándose de sus acciones y de la satisfacción de sus clientes.
- La gente que culpa a los demás de sus errores y fallas descartan su capacidad de ser felices y exitoso.
- Decídase a que cada acción que emprenda en el trabajo cuente para que sus clientes estén contentos.

CLAVE #2: ACÉRQUESE Y COMUNÍQUESE



- Servir a los clientes efectivamente involucra intercambiar información.
- Desarrollar sus habilidades de comunicación le ayudará a servir a sus clientes efectivamente.
- Piense que éstas son herramientas dentro de una caja de servicios al cliente, que lleva con usted todo el tiempo.



IDENTIFIQUE, ¿ES USTED ES LA PERSONA IDONEA?



- Los clientes no quieren tener que tratar de llamarle la atención, así que salude al cliente inmediatamente.
- Mientras más tiempo tenga que esperar el cliente, más difícil será el proceso de comunicación.
- Ofrecer ayudar al cliente abre los canales de comunicación, permitiéndole al cliente darle información a usted.

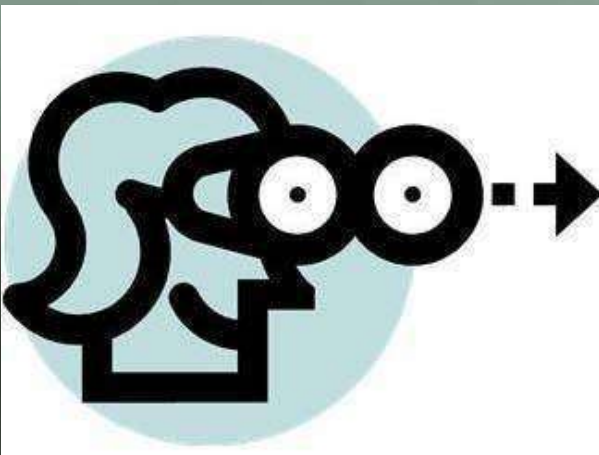
ESCUCHAR ES UN ARTE



- Preste mucha atención a lo que le dice el cliente.
- Atienda bien a lo que le dice el cliente o pasará por alto información o indicios importantes acerca de la forma en que puede servirle mejor.
- Préstele toda su atención al cliente.
- No deje que interfieran distracciones externas.



MÍRELOS A LOS OJOS



- Mire a los clientes a los ojos cuando está hablando con ellos o al escucharlos.
- Al mirarlo a los ojos está demostrando que le está escuchando, que está interesado en saber lo que necesita, que satisfecerá esos requisitos y que usted es una persona cortés y amable.
- Déjese de distracciones y mantenga sus ojos fijos al cliente.

LLÁMELOS POR SU NOMBRE



- Usar el nombre de un cliente es una forma poderosa de personalizar la experiencia del servicio.
- Practique tener gran precisión en el uso de nombres.
- Equivocarse en la pronunciación de un nombre o equivocarse de nombre es peor que no usarlo.
- Recuerde a cada cliente cada vez que vaya a verlo; éste apreciará y disfrutará que lo reconozca de forma individual.

CLAVE #3: LO QUE USTED SABE, HACE LA DIFERENCIA



- Debe poder contestar las preguntas, dar buenas indicaciones, saber dónde encontrar las cosas, entender qué es posible ofrecer y qué no es posible ofrecer y por qué.
- Nunca le diga: "No sé" a un cliente y después váyase .
- Averigüe la respuesta y comuníquese la al cliente.



LO QUE TE DISTINGUE COMO PROFESIONAL



- Use modales correctos, adopte una actitud formal y condúzcase en una forma profesional.
- Deje de lado los sentimientos personales mientras está en el trabajo; adopte una actitud de servicio y trate al cliente como si fuera la persona más importante del mundo.
- La etiqueta profesional significa poner en primer lugar la comodidad y bienestar del cliente.



USTED ES EL EXPERTO



- Aprenda todo lo que sea necesario acerca de la institución.
- Familiarícese con aquellas áreas que sean de servicio directo a la cual usted trabaja.



FIN DE LA LECCIÓN 2