

CLAVE #4: LA PRIMERA IMPRESIÓN CUENTA



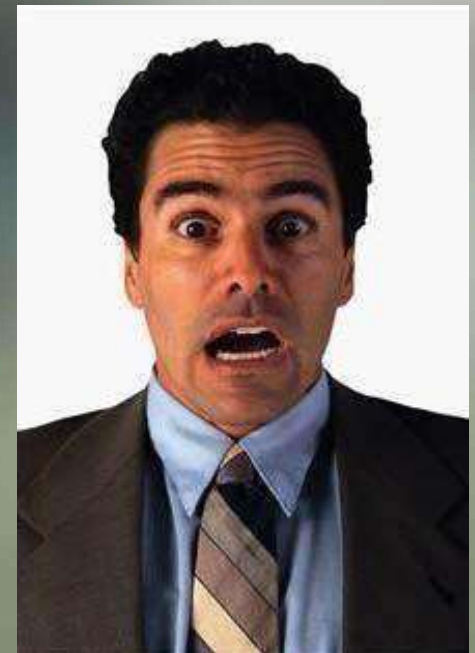
- ¿Qué clase de impresión da?
- Los clientes muchas veces emiten juicios sobre su institución y sus empleados acerca de esa primera impresión.



¿QUÉ TOMAMOS EN CUENTA?



- Vestimenta
- Vocabulario
- Presencia
- Postura
- Conocimientos
- Otros



CLAVE #5: SUS NORMAS PERSONALES



- Usted le dice mucho a los demás en formas no verbales.
- Los indicios que transmite tienen un impacto directo en la forma en que los clientes lo percibe, así como los servicios que proporciona.
- Es importante que entienda cuáles son sus normas personales y qué tipo de señales transmite.

CLAVE #6: TOME LA INICIATIVA



- Los clientes quieren lo que quieren, a la hora que lo quieren, y están contando con usted para que le resuelva.
- Aprender a tomar la iniciativa con cada cliente significa aceptar la responsabilidad para asegurarse que el cliente esté completamente satisfecho y hacerlo sin que se lo pidan.



TOMA LA INICIATIVA



- Tomar la iniciativa significa hacerse cargo de la responsabilidad de hacer las cosas y hacerlas bien.
- Antes de comenzar, usted debe determinar cuánta responsabilidad está dispuesto a manejar.
- Hágase cargo de pequeñas cosas primero para luego tomar mayores responsabilidades.

APRENDA A TOMAR DECISIONES



- Para poder tomar la iniciativa en cualquier situación, necesitará tomar decisiones por cuenta propia.
- Hacer decisiones informadas reducirá el riesgo de tomar una decisión equivocada.
- Analice detalladamente su decisión.

SEA LA SOLUCION Y NO EL PROBLEMA



- Para ser efectivo en el servicio al cliente y tomar la iniciativa con un problema de un cliente, considérese parte de la solución.
- Estudie detalladamente el problema con el fin de obtener una solución que le de satisfacción al cliente.
- No espere a que se presenten los problemas, observe lo que ocurre en su entorno, de manera que pueda encontrar la mejor forma de trabajar con la situación.



HAZ LAS COSAS DE LA MEJOR FORMA POSIBLE



- Tomar la iniciativa y asumir la responsabilidad de hacer felices a los clientes significa hacer su mejor esfuerzo.
- Pregúntese: ¿Hice mi mejor esfuerzo hoy?
Una respuesta honesta significa que ha aceptado la responsabilidad de sus acciones.



FIN DE LA LECCIÓN 3