



MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



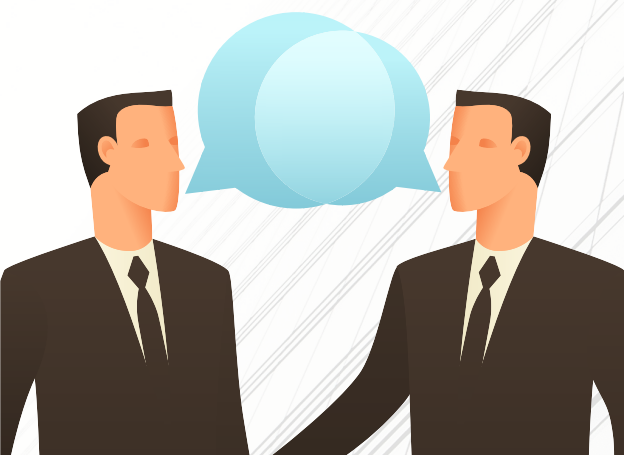
OBJETIVO

Establecer un soporte teórico sobre los aspectos relacionados a la atención al cliente, que permita incorporar buenas prácticas al momento de interactuar con los clientes internos y externos, mediante la implementación de mecanismos y estrategias en materia de cortesía y atención.



RECOMENDACIONES GENERALES PARA LAS Y LOS COLABORADORES

- Saluda siempre con amabilidad.
- Utiliza frases que denoten amabilidad en todo momento como **“gracias”**, **“de nada”**, **“es un placer”**, **“a sus órdenes”**, etc.
- Mantén el respeto en todo momento para proteger la comodidad del cliente.



- Siempre muestra serenidad e interés real y genuino por la resolución de su problema.
- Haz que el cliente se sienta importante nombrándolo por su nombre.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA LA ATENCION EN PRESENCIA DEL CLIENTE

- Muestra respeto ante las quejas y reclamaciones de los clientes.
- No utilices un tono de voz ni muy alto ni muy bajo.
- Aprende a reconocer errores ante el cliente, pidiendo una disculpa amable pero mostrando seguridad en ti mismo; una actitud demasiado servil o por el contrario arrogante, puede deteriorar nuestra imagen ante el cliente.



- Muestra siempre un manejo respetuoso del lenguaje, tratando en todo momento de dirigirnos de “usted” con los clientes.
- Evita las explicaciones complejas o cargadas de muchos tecnicismos.
- No interrumpas y permite que el usuario hable primero.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS PARA LA ATENCION EN PRESENCIA DEL CLIENTE

- Mantén posturas y actitudes correctas, corporalmente interesado y alerta.
- Si recibes dinero en efectivo verifica su autenticidad con discreción.
- No comas, bebas, fumes, masques chicle etc. en presencia del cliente.
- Cuida en todo momento la expresión de tu rostro y lenguaje corporal, especialmente cuando haya deferencia con el cliente.
- Habla al cliente mirándole el rostro.
- Sonríe cada que te sea posible.



DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

- **Naturalidad:** actúa con naturalidad, sin posturas que hagan sentir incomodo al usuario.
- **Contacto visual:** mira al rostro, ve a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- **Labios:** no los muerdas, ni los humedezcas con la lengua. Son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Al momento de escuchar al cliente mantén ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo, en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.



- **Forma de sentarse:** no cruces las piernas, mantén ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor.
- **Evita los movimientos constantes y abruptos:** éstos denotan intranquilidad e inquietud.

DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

- **La voz:** la voz dice mucho de la personalidad, utiliza un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado.



- **Las manos:** Contrólalas en todo momento. Mantén tus manos visibles (ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor).

DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

- **Aprende a escuchar:** una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que se escucha. Para escuchar es importante hacer lo siguiente.
 - No interrumpas y no te distraigas.
 - Escucha con cuidado las principales ideas.
 - Observa a la otra persona cuando te habla.
 - Inclínate un poco hacia la persona que te habla.
 - Demuestra que estas profundamente interesada e interesado.



FRASES QUE SE DEBEN EVITAR EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

- ¿Me entiendes?, ¿Entiende?, etc. frases que connoten que el usuario es poco inteligente.
- ¿Y qué esperaba?
- Para el caso en donde el cliente busque a una persona en específico evita frases como: **“creo que anda en el baño o tomando café”**, **“está ocupado(a) resolviendo un asunto importante”** y demás frases de denoten que el cliente no es prioridad.



FRASES QUE SE DEBEN EVITAR EN LA COMUNICACIÓN VERBAL

- Es que yo no me encargo de eso.
- Eso era antes. Ahora lo hacemos diferente.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.
- Estoy muy ocupado en este momento.
- Explíquese bien, porque no lo entiendo.
- No sea impaciente, por favor.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.



DE LA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS HACIA EL CLIENTE

En la atención al cliente al igual que cualquier proceso de comunicación convencional, es de lo más normal intercambiar preguntas y respuestas, sobre todo para indagar en la mejor solución ante las inquietudes o problemas que manifieste el cliente. Existen **diversas técnicas** para la formulación de preguntas, sin embargo, nos enfocaremos solo en las siguientes **tres**:



Abierta

Son preguntas fáciles que ponen a hablar al cliente, dan confianza y permite obtener información acerca de las necesidades del cliente, ejemplos: ¿Qué se le ofrece? o ¿En qué le puedo ayudar?, ¿Está contento cómo lo atendieron?, etc.



DE LA FORMULACIÓN DE PREGUNTAS HACIA EL CLIENTE



Pregunta por pregunta (responder una pregunta por otra pregunta)

Son preguntas muy útiles para aclarar las necesidades del cliente y mantener el control de la molestia del cliente. Al momento de formularse deben ser usadas con precaución, ya que hay clientes que no les gusta que les devuelvan preguntas con otras preguntas.

Directa o cerrada.

Son preguntas que nos hacen obtener acuerdos entre el cliente y la empresa y ayuda a convencer a los usuarios sobre nuestras políticas para dar atención a ciertos requerimientos. Son preguntas cuya respuesta es solo “sí” o “no”. Ejemplo; ¿lo llamo a las 10:00 am?, ¿Establecemos un cita para la firma del contrato?, etc.



TIPOS DE CLIENTES Y COMO TRATARLOS



Cliente discutidor

Características: Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo por cada respuesta o propuesta que ofrezcas para atender sus requerimientos.

Como conducirse:

- Solicita su opinión constantemente.
- Habla con un tono suave pero firme.
- Concentra la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.

Cliente enojado

Características: Su tono de voz denota molestia en todo momento. No hay que negar su enojo y se deben evitar decir cosas como “no se enoje”.

Como conducirse:

- No te pongas a la defensiva.
- Trata de calmar su enojo.
- No prometas lo que no se puede cumplir.
- Se solidario.
- Considéralo en todo momento para negociar una solución.



TIPOS DE CLIENTES Y COMO TRATARLOS



Cliente conservador

Características: Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo.

Como conducirse:

- No seas cortante.
- Muestra interés y ten un poco de paciencia.
- En la primera oportunidad de silencio, cuestionale si puedes ayudarle en algo más y agradece el ponerse en contacto con nosotros.

Cliente ofensivo

Características: En todo momento el cliente tratara de usar adjetivos ofensivos en tu contra

Como conducirse:

- No seas irónico.
- Se excepcionalmente amable.



TIPOS DE CLIENTES Y COMO TRATARLOS



Cliente infeliz

Características: Son clientes negativos.

Como conducirse:

- No intentes cambiarlo por ningún motivo o lo motives a ser feliz.
- Procura mejorar la situación o experiencia del cliente con un buen trato.
- Muestra amabilidad y comprensión.
- Trata de colaborar y satisfacer lo que esta buscando.

Cliente “siempre se queja”

Características: No hay nada que le guste. En su mente siempre hay pensamientos como “**el servicio es malo**”, “**los precios son caros**”, etc.

Como conducirse:

- Asume que es parte de su personalidad y no lo tomes personal.
- Separa las quejas reales de las falsas y da el seguimiento adecuado.



TIPOS DE CLIENTES Y COMO TRATARLOS



Cliente exigente

Características: Es el que interrumpe y pide atención inmediata.

Como conducirse:

- Trátalo en todo momento con respeto y profesionalismo.
- No accedas a todas sus demandas y explícale con amabilidad y firmeza las políticas internas por las cuales no es posible acceder a todas sus demandas.

Cliente "coqueto"

Características: Hace insinuaciones constantes, piropos, halagos, invitaciones a salir, etc.

Como conducirse:

- Mantén una actitud calmada, ubicada y profesional en todo momento.
- Ayuda rápidamente a darle solución a su problema para que puedas terminar en breve la comunicación.



TIPOS DE CLIENTES Y COMO TRATARLOS

Cliente indeciso o que no habla

Características: Es callado, no muestra aparente interés, no sabe bien que quiere o parece no decidirse por lo que más le convenga.

Como conducirse:

- Ten paciencia y ayúdalo.
- Sugiere alternativas y colabora en la decisión de la compra.



Para mayor información puedes consultar nuestro Manual de Atención al Cliente que se encuentra disponible en nuestra página de Intranet en la sección de Normateca / Administración y Gestión del Capital Humano / Manuales

“Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos”, Walt Disney.