

SERVICIO AL CLIENTE

POR NANCY VELASQUEZ



OBJETIVO

Ofrecer conceptos de forma vivencial acerca del Servicio al Cliente, manejo del conflicto, sus principios, sus errores mas frecuentes y la importancia de brindar un servicio profesional.



CALIDAD

Es un medio para entregar valor a los clientes,
facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008).

Es La capacidad de conocer las necesidades de la empresa, al menor coste posible



SERVICIO

Es el hábito practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio

- Accesible
- Adecuado,
- Ágil
- flexible
- Apreciable
- Util
- Oportuno
- Seguro
- Confiable



USUARIO



EL PENTÁGONO

El USUARIO es el que usa ordinariamente algo. El termino que sale del Latin "usuarius", hace mencion de la persona que utiliza algun tipo de objeto o que es destinataria de un servicio ya sea publico o privado



TIPOS DE CLIENTE



**CLIENTE INTERNO :
TRABAJADORES**



**CLIENTE EXTERNO : QUIEN
CONTRATA EL SERVICIO**



**CLIENTE EXTERNO :
QUIEN CONTRATA EL
SERVICIO**

REGLAS BASICAS DE SERVICIO AL CLIENTE

Saludo cordial:

Usa frases como "Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?"

Escucha activa:

Presta atención sin interrumpir. Asegura al cliente que su inquietud es importante.

Tono amable y profesional:

Habla claro, pausado y con empatía.

Resolución rápida:

Ofrece soluciones o canaliza con quien pueda ayudar.

Despedida adecuada:

Agradece y despide cordialmente ("Gracias por visitarnos, que tenga buen día").

Uso de palabras clave:

"Vamos a solucionarlo", "Estoy aquí para ayudarle", "Gracias por informarnos".



ACTITUDES POSITIVAS CLAVE

Empatía: Ponte en el lugar del cliente.

Paciencia: Incluso ante reclamos o mal genio.

Respeto: Trata a todos con cortesía, sin importar su actitud.

Disponibilidad: Muestra siempre disposición de colaborar.

Tiempo de enfriamiento: Si el cliente está muy alterado, da un espacio de 1-2 minutos para que se calme.



POSTURA CORPORAL CORRECTA

De pie: Espalda recta, hombros relajados, manos visibles.

Sentado: Espalda recta, sin recostarse ni cruzar brazos.

Contacto visual: Mantén contacto visual sin intimidar.

Distancia adecuada: Respeta el espacio personal del cliente (aproximadamente 1 metro).



✓ Recomendaciones Generales

Capacitarse en técnicas de comunicación efectiva.

Practicar frente a un espejo o con compañeros simulaciones de atención al cliente.

Observar y corregir el lenguaje corporal propio.

Recibir retroalimentación para mejorar el trato interpersonal.

Errores al interactuar con el cliente

Elevar la voz.

Mostrar sarcasmo o lenguaje corporal hostil.

Queja legítima: Cliente tiene razón y necesita solución.

Malentendido: Por falta de comunicación o información.

Cliente agresivo: Actitud hostil o provocadora.

Problema emocional: El cliente descarga frustraciones no relacionadas con el servicio.

