



# Sesión 10

## Atención al Cliente para la Micro Empresa

### Objetivos:

1. Entender la importancia de atención al cliente.
2. Aprender y practicar algunas situaciones de atención al cliente.
3. Aprender técnicas de buena atención al cliente.

### Atención al Cliente:

Atención al cliente, es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. La atención al cliente es una potente herramienta de ventas.

Atención al cliente es “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes que nos compran y nos permiten ser viables.

### Resultados de Buena Atención al Cliente

1. Clientes felices = clientes fieles!
2. La voz corre positivamente de tu negocio!
3. Aumentación de ventas!

*Un cliente vale por cien ...si está satisfecho de su servicio*

*La imagen de la institución que se forma en el cliente traspasa las puertas de la misma. Se multiplica cuando esta persona sale a hablar con su familia, amigos, compañeros de trabajo y otras relaciones. Esta es la razón de que la buena atención al cliente es una bendición; pero la mala atención al cliente resulta negativa para el éxito de la empresa. ¡No se puede ignorar!*

*Sin importar, te afectará.*

# ¿Por qué se pierden los clientes?

1% Porque se mueren.

3% Porque se mudan a otra parte.

5% Porque se hacen amigos de otros.

9% Por mejores precios de la competencia.

14% Por la mala calidad de los servicios.

**\*68% Por la mala atención o indiferencia de gerentes, supervisores, recepcionistas y otros empleados.**

# ¿Cómo Puedes Mejorar Tu Atención al Cliente?

## Técnicas Claves:

- **Conozca bien los servicios y productos que vendes.** Los clientes estarán más confiados y satisfechos si les puedes explicar bien porque deben comprar lo que vendes.
- **Escuchar.** Los clientes dicen lo que quieren. Debes estar dispuesto a cambiar cosas de tú negocio en base de lo que dicen los clientes.
- **Ponte en su lugar.** Visualiza que tu eres un cliente en tu propio negocio. ¿Cuáles son las cosas que a ti te gustaría? ¿Las cosas que no?
- **No discute con los clientes.** Tenga empatía y trata de llegar a una solución. Recuerde-no salve la venta, salve al cliente.
- **Busca la solución para el cliente.** Algunas veces, hay inconvenientes que surgen que no son por causa del cliente ni el dueño, pero siempre es la responsabilidad del dueño resolverlos.
- **Entrenar tus empleados.** Si tienes empleados, tienes que entrenarlos también en cómo dar un buen servicio al cliente.
- **El ambiente de tu negocio debe ser agradable.** Si los clientes no se sienten cómodos en tu local, jamás van a visitar.

## Dominar los Aspectos del Lenguaje Corporal

El lenguaje corporal es como nos comunicamos con otros sin palabras. Nuestro cuerpo y comportamiento a veces puede decir mucho más a alguien que nuestras palabras. Debe quedar en la mente las siguientes ideas:

### **Contacto Ocular**

Se suele preferir más a los que miran que a los que no miran. Por ello proporcione a los demás tanto contacto ocular, como crea que estén dispuesto a recibir.

### **Sonríe**

Se necesitan 72 músculos para arrugar la frente y solamente 14 para sonreír. Sea económico!

### **Apariencia y aspecto físico**

Debe tener el cuerpo limpio, especialmente las uñas. No tiene que llevar ropa extravagante, solamente ordenado y sin rasguño.

### **Movimientos de Cabeza**

Utilice los asentamientos de cabeza sencillo o doble para animar a otras personas a continuar hablando o a empezar a hablar y para mostrar su interés por lo que dicen. Emplee la inclinación lateral por esta misma razón. Levante el mentón!

### **Gestos**

Sea expresivo, pero sin excederse. Quizás la mejor forma de hacerlo sea evitar meterse las manos en los bolsillos, cruzarse de brazos o cualquier otro gesto de barrera. Emplee gestos abiertos.

### **Postura**

Si está de pie, adopte una postura moderadamente erguida. Si está sentado, adopte una postura reclinada hacia atrás, pero asimétrica, mostrando así familiaridad, Si lo que desea es reflejar interés, inclínese hacia adelante manteniendo una postura simétrica. Utilice siempre posturas abiertas.

### **Contacto Corporal**

Toque tantas veces como pueda, pero sin que ello pueda llegar a ofender a los demás. Puede ayudar a establecer familiaridad.

## Lenguaje Verbal

Hable y actúe como si cada esfuerzo que usted hace por los otros fuera realmente un placer.

### **Salude**

No hay nada más agradable que un saludo afectuoso.

### **Llame a la gente por su nombre**

La música más grata para el oído de cualquier individuo es el sonido de su propio nombre.

### **Sea cordial**

Hable y actúe como si cada esfuerzo que usted hace por los otros fuera realmente un placer.

### **Esté sinceramente interesado de su gente**

Usted puede ser agradable a todo el mundo, siempre que usted mismo trate de serlo.

### **Esté alerta para prestar servicios**

Lo que más cuenta en la vida, es lo que hacemos por los demás.

### **Sea veraz**

No haga que se pierda la confianza que usted se merece.

# “RECUERDE”

NO SALVE LA VENTA, SALVE AL CLIENTE

## “Detrás de los Clientes vienen los Ingresos”

*El cliente es lo primero, lo segundo y lo tercero.*

### El Manejo de las Quejas y Cómo Obtener el Perdón

Cuando un cliente está insatisfecho es porque no ha obtenido el valor que ha pagado. La empresa no ha atendido a sus necesidades. Si a todo lo que llega es a proporcionarle lo que pensó que compró, en primer lugar, le queda todavía algo por hacer. Para restituirle el valor, tiene que darle más de lo que inicialmente compró y debe hacerlo en el momento.

Si sienta el principio de dar siempre “ese paso de más” que hay que dar para restaurar el valor de una compra, podría demostrar con hechos su firme compromiso de dar al cliente un servicio de primera clase. Es decir, pondrá en evidencia ante sus clientes que usted se interesa por ellos y que pueden esperar en el futuro esta clase de valor.

Dele siempre a un cliente descontento, una razón convincente para volver a tener tratos con usted.

# ¡Felicidades!

**Tú has terminado Módulo 1:** Planificación del Negocio y estás listo para empezar la primera versión del plan de negocio. Ya estás capacitado para escribir secciones 2 a 4:

**Tú has terminado Módulo 2:** Estrategia y Ventas y ahora estás capacitado para escribir secciones 5 y 6 de la primera versión de tu plan de negocio:

## 5. Plan de Mercadeo (2-3 páginas)

- a. Investigación de Consumidores
- b. Estrategia para el Mercado Meta
- c. Estrategia para el Producto/ Servicio
- d. Estrategia de Fijar el Precio
- e. Estrategia de Plaza
- f. Estrategia de Promoción
- g. Plan de Ventas

## 6. Plan de Operación (1-2 páginas)

- a. El análisis de la producción/ ofrecimiento de tu producto/servicio
- b. El análisis de empleo para tu negocio
- c. El análisis de contratación con otros negocios
- d. El análisis de la transportación de materiales
- e. Costos fijos y variables



*Participantes pasados en la Conferencia Anual de Construye Tus Sueños con su Taller D' Negro de Abanicos, Licuadoras y Lavadoras.*