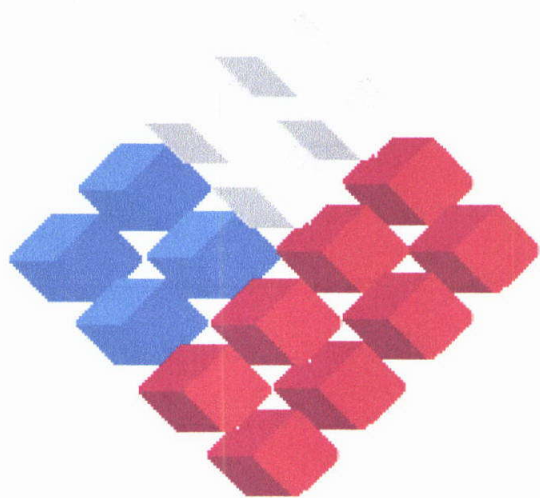
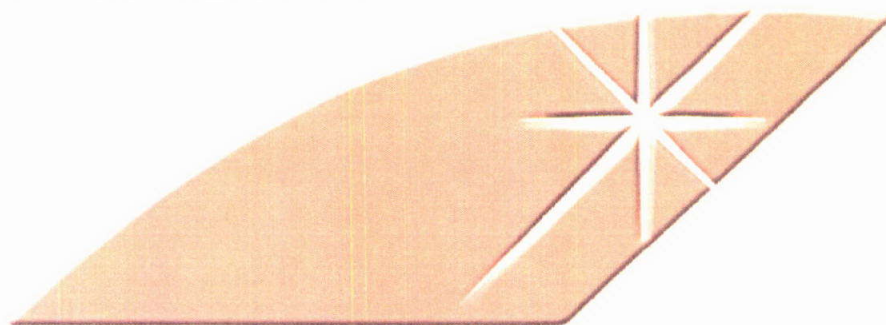


# VISION DE FUTURO



**GOBIERNO DE CHILE  
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA  
MINISTERIO DE SALUD**



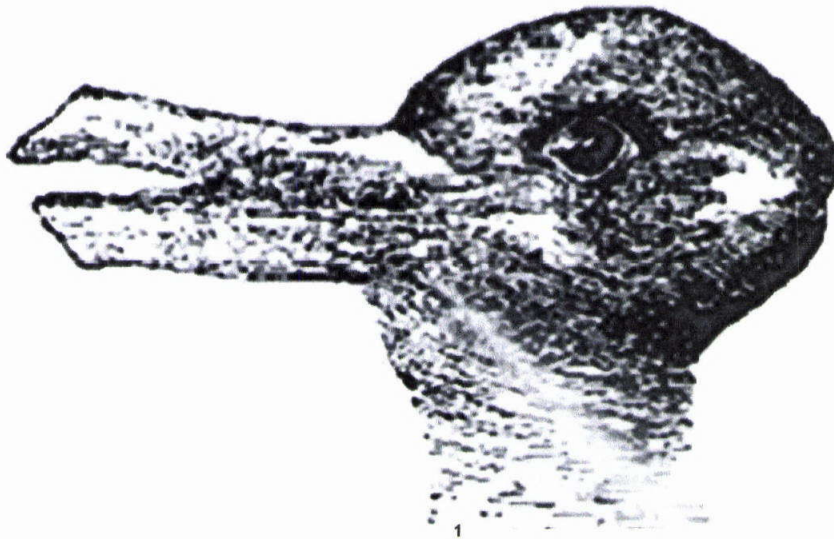
**RIDER**  
CONSULTING

**Junio - Julio de 2009**

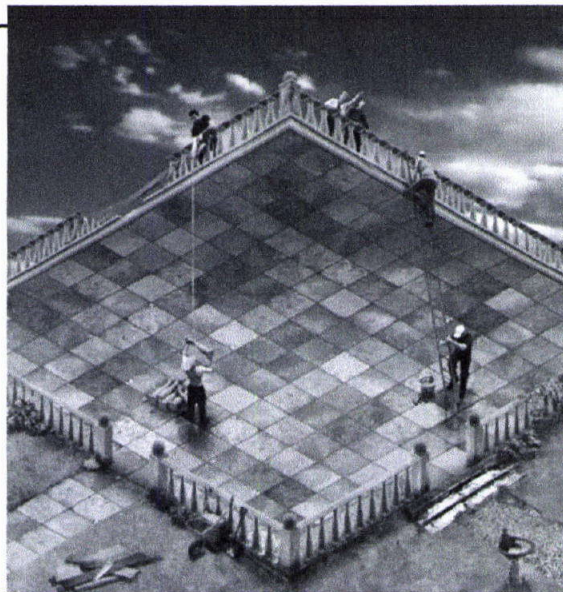
**“SERVICIO AL CLIENTE”**

**[WWW.RIDERCONSULTING.NET](http://WWW.RIDERCONSULTING.NET)**

**¿QUÉ REALIDAD VEMOS?  
¿CUÁL QUEREMOS VER?**

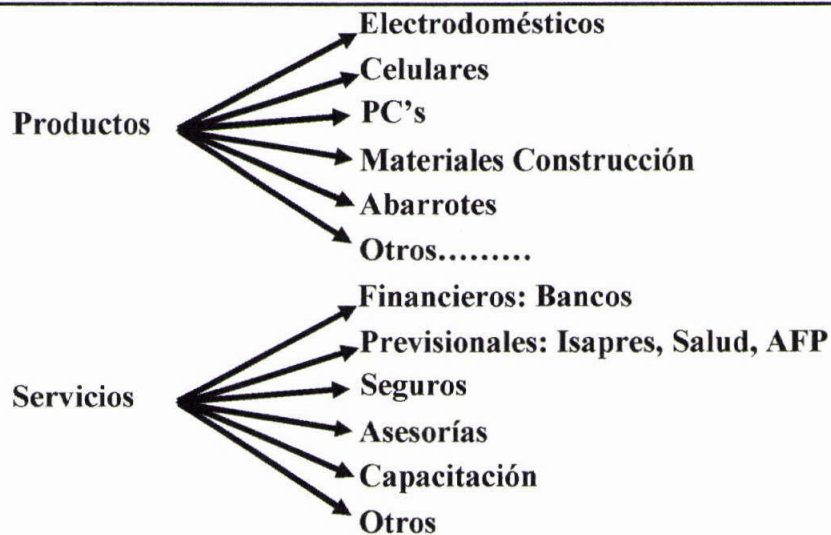


**¿QUÉ REALIDAD VEMOS?  
¿CUÁL QUEREMOS VER?**





## ¿ QUE VENDEMOS ?



5

## ¿ QUE VENDEMOS ?



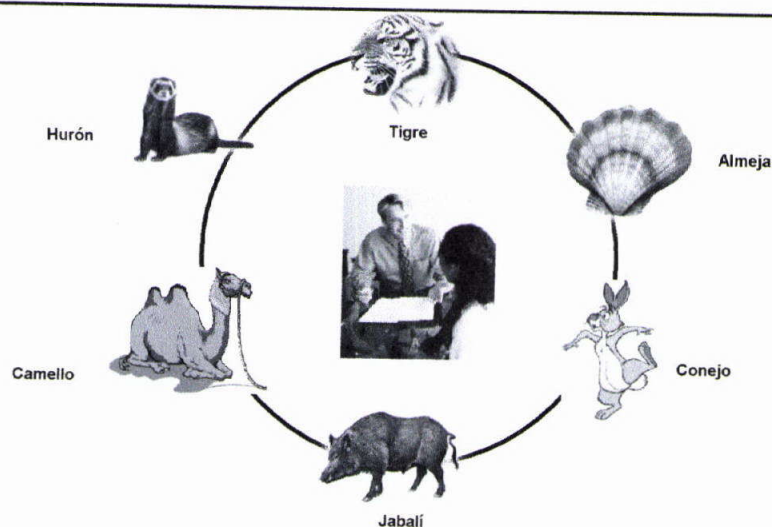
### PRODUCTOS — SERVICIOS

- Sus características son diferentes
- ¿Qué los hace ser iguales?

**TODOS ELLOS SATISFACEN  
NECESIDADES DE LOS CLIENTES**

6

## TIPOS DE CLIENTES



7

## TIPOS DE CLIENTES



### ➤ TIGRE

**PERSONALIDAD:** Fuerte, dominante, insensibilidad psicológica.

**COMPORTAMIENTO:** Agresivo, impaciente, tenso, impositivo, molesto por alguna causa, malhumorado.



#### RIESGOS EN LA ATENCIÓN

- ✓ Implicarse personalmente en una discusión.
- ✓ Acentuar su ira al pedirle que se calme.
- ✓ Aumentar su enojo al interrumpirlo.
- ✓ No poder sistematizar el diálogo para establecer su verdadera necesidad.
- ✓ Perder el tiempo propio y el del cliente tratando de calmarlo de modo equivocado.

#### NORMAS DE CONDUCTA

- ✓ No implicarse personalmente.
- ✓ Permanecer apartado a una distancia profesional.
- ✓ Calmarlo, pidiendo disculpas por la inconveniencia concreta que ha sufrido y luego iniciar una nueva acción.
- ✓ No discuta, se pierde el tiempo.
- ✓ Preocúpese rápidamente de lo que él quiera, cualquier cosa que sea. De ese modo logrará calmarlo.

8

## TIPOS DE CLIENTES



### ➤ CONEJO

**PERSONALIDAD:** Charlatán, impulsivo  
**COMPORTAMIENTO:** Locuacidad excesiva, difícil de precisar su verdadera necesidad



#### RIESGOS EN LA ATENCIÓN

- ✓ Demostrar grosería siendo impaciente o mostrando aburrimiento.
- ✓ Demostrar grosería al interrumpirlo o hacerlo callar.
- ✓ No poder precisar sus verdaderas necesidades, mientras continúa hablando.

#### NORMAS DE CONDUCTA

- ✓ No demostrar impaciencia o aburrimiento.
- ✓ No interrumpirlo ni hacerlo callar.
- ✓ Conseguir que precise la verdadera necesidad.
- ✓ Mantenerse tranquilo encauzando al cliente una y otra vez hacia el tema que interesa.
- ✓ Tratarlo con firmeza, pero cortésmente.

9

## TIPOS DE CLIENTES



### ➤ JABALI

**PERSONALIDAD:** Crítico, antagónico, irritable  
**COMPORTAMIENTO:** Grosero, desagradable con todos, sin temor ni favor. No le gusta que lo contradigan o lo corrijan



#### RIESGOS EN LA ATENCIÓN

- ✓ Confundir la grosería indiscriminada del cliente con un ataque personal.
- ✓ Tratar inútilmente de convertirlo en una persona agradable.

#### NORMAS DE CONDUCTA

- ✓ Mantenerse tranquilo, hacer caso omiso de sus groserías y seguir adelante.
- ✓ No intentar transformar su personalidad, sino simplemente convertirlo en cliente.

10

## TIPOS DE CLIENTES

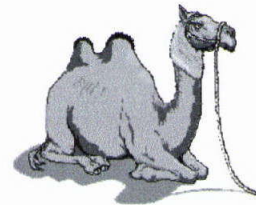


### ➤ CAMELLO

**PERSONALIDAD:** Altivo, engreído, vanidoso.

**COMPORTAMIENTO:** Dispuesto a demostrar lo importante que es. Le gusta impresionar.

Si puede humillar, lo hace sentirse aún más importante.



#### RIESGOS EN LA ATENCIÓN

- ✓ Caer en la tentación de vengarse de la humillación que trata de provocar.
- ✓ Ser avasallado, si no se conocen todas las respuestas.

#### NORMAS DE CONDUCTA

- ✓ Utilizar experiencia y conocimiento para elevarse al nivel del cliente, sin sobrepasarlo.
- ✓ Evitar el tener que humillarlo.
- ✓ Halagar sus conocimientos o gustos (Esto surte efecto con cualquier tipo de cliente, pero especialmente con el tipo "CAMELLO").

11

## TIPOS DE CLIENTES

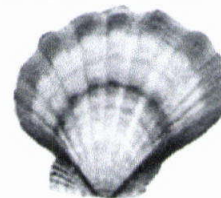


### ➤ ALMEJA

**PERSONALIDAD:** Introverso, reservado

**COMPORTAMIENTO:** Silencioso. No le gusta hablar, no es grosería, sencillamente no le gusta.

Tampoco le gusta escuchar. No le gusta que se le atosigue.



#### RIESGOS EN LA ATENCIÓN

- ✓ Confundir su falta de comunicación con grosería, implicándose personalmente.
- ✓ Provocar su resistencia, tratando de vender, sin haber logrado el contacto inicial.
- ✓ Utilizar frases como "¿puedo ayudarle?", o similares, pretendiendo iniciar el contacto. Si se recibe la respuesta, no se puede comenzar de nuevo sin parecer insistente.
- ✓ Dejarlo sin atención, por su resistencia al contacto inicial.

#### NORMAS DE CONDUCTA

- ✓ No sea locuaz con él y no le diga "¿puedo ayudarle?" para comenzar el contacto.
- ✓ Use frases breves y concisas ( basadas en hechos ) para establecer contacto.
- ✓ Si al principio no tiene éxito, apártese e inténtelo más tarde.
- ✓ Tener un gran conocimiento del producto.

12

## TIPOS DE CLIENTES



### ➤ HURON

**PERSONALIDAD:** Suspica, inquisitivo, desconfiado.

**COMPORTAMIENTO:** Husmeando permanentemente en busca de defectos, errores o problemas. Sospecha de todas las cosas que puedan salir mal y de todas las personas con que trata. Comprueba una y otra vez en busca de defectos



#### RIESGOS EN LA ATENCIÓN

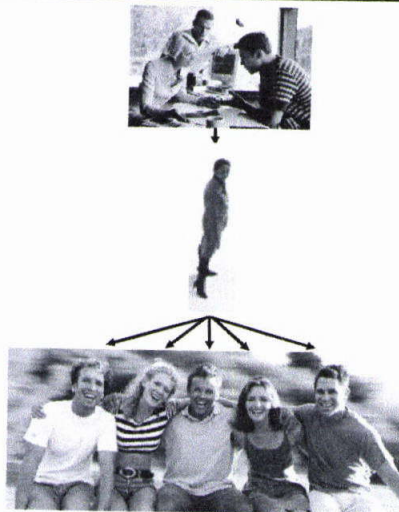
- ✓ El continuo interrogatorio que hace el cliente puede poner nervioso o agresivo al vendedor.
- ✓ Tratar de tomar una decisión rápidamente, acentuando la suspicacia del cliente.

#### NORMAS DE CONDUCTA

- ✓ Si está seguro de conocer el producto, no permita que el cliente lo aturda.
- ✓ No permita que el cliente lo ponga nervioso si comienza a interrogarlo.
- ✓ Si el cliente pregunta algo que usted no sabe, no finja saberlo, averíguelo.
- ✓ Darle al cliente todo el tiempo que necesite para disipar sus dudas. Dejarlo solo, si es necesario.

13

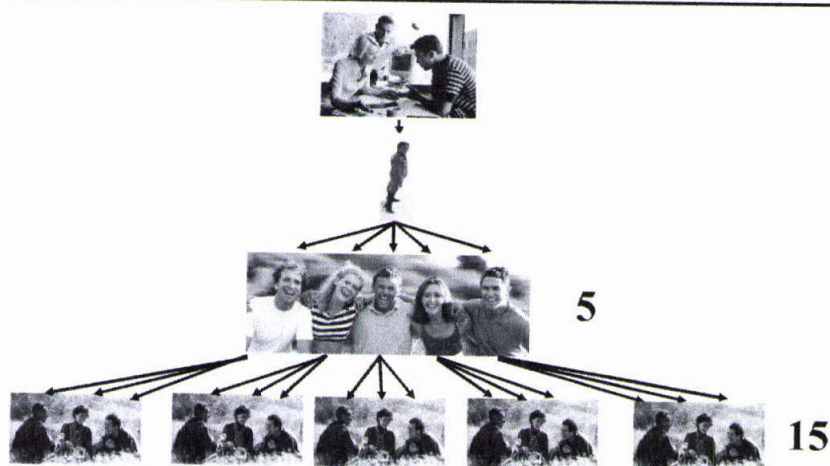
**Un servicio de calidad sólo tiene  
impacto sobre 5 personas**



5

14

## Un servicio de mala calidad tiene impacto en 10 a 20 personas



15

## CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE



### ELIJA AHORA

| SE TIENE ÉXITO AL PRESTAR SERVICIOS                                                        | SE FRACASA AL PRESTAR SERVICIOS                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Cuando se tiene una actitud positiva y un carácter alegre                                  | Cuando se está deprimido y enojado                                    |
| Cuando se disfruta trabajando con y para otras personas                                    | Cuando se prefiere trabajar solo con "cosas"                          |
| Cuando se es capaz de poner al cliente en el centro de atención                            | Cuando se necesita ser un centro de atención                          |
| Cuando se tiene un alto nivel de energía y disfruta trabajando a un ritmo acelerado        | Cuando se desea trabajar a un propio ritmo, tranquilo                 |
| Cuando se considera que el trabajo es fundamentalmente una profesión de relaciones humanas | Cuando se espera que las cosas sucedan en forma ordenada y predecible |
| Cuando se acepta que los clientes tienen la razón (incluso cuando no la tengan)            | Cuando se necesita que los demás sepan que uno está en lo correcto    |

16

## **QUE ES CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE?**



**HAY DOS ESCALAS  
PRIMORDIALES QUE  
CONSTITUYEN LA CALIDAD  
EN EL SERVICIO AL  
CLIENTE: LA DE  
PROCEDIMIENTOS Y LA  
PERSONAL.**



**AMBAS SON  
IMPORTANTÍSIMAS PARA  
DAR CALIDAD EN EL  
SERVICIO.**

17

## **QUE ES CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE?**



### **➤ ESCALA DE PROCEDIMIENTOS**

**De la calidad en el servicio, consiste  
en los sistemas y métodos  
establecidos para ofrecer productos  
y/o servicios.**

18

## **QUE ES CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE?**



### **➤ ESCALA PERSONAL**

**de la calidad en el servicio, es la manera en que el personal de servicio (haciendo uso de sus actitudes, conductas y aptitudes verbales) se relaciona con los clientes.**

19

## **CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE**



### **RESUMEN**

**Reflejar una actitud positiva en el trabajo no es más que disfrutarlo y permitir que sus acciones y palabras transmitan esta alegría a sus clientes, supervisores y compañeros.**

- **Sus actitudes positivas se reflejan en:**
- **Su apariencia**
- **Su lenguaje corporal**
- **El sonido de su voz**
- **Su habilidad en el teléfono**
- **Asegúrese que todos estos elementos reflejen una actitud positiva de su parte y verifique aquellas que necesiten un mayor esfuerzo. La práctica hace al maestro.**

20

## CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE



### PASO II

#### IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES

Cadena de mando: El cliente es el jefe su apariencia



21

## CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE



### Necesidades Humanas

A continuación presentamos una lista de las necesidades humanas más comunes. Marque aquellas que reflejen las necesidades de sus clientes.

- 1- Necesidad de sentirse bien recibido
- 2- Necesidad de un servicio puntual
- 3- Necesidad de sentirse cómodo
- 4- Necesidad de un servicio ordenado
- 5- Necesidad de ser comprendido

22

## **CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE**



**6- Necesidad de recibir ayuda o asistencia**

**7- Necesidad de sentirse importante**

**8- Necesidad de ser apreciado**

**9- Necesidad de ser reconocido o recordado**

**10- Necesidad de respeto**

**Otórguese una calificación perfecta si marcó los 10 puntos. Todos los clientes, sin importar su negocio, tienen estas necesidades humanas básicas en mayor o menor grado.**

23

## **CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE**



### **IDENTIFICAR LAS NECESIDADES...ENTENDIENDO LAS NECESIDADES BÁSICAS DEL CLIENTE**

Al igual que Usted, los clientes necesitan ayuda respeto , comodidad, empatía, satisfacción, apoyo y una cara amistosa.

#### **CUATRO NECESIDADES BÁSICAS**

##### **➤ NECESIDAD DE SER COMPRENDIDO**

Aquellos que eligen sus servicio necesitan sentir que se están comunicando en forma efectiva. Esto significa que

se interpreten en forma correcta los mensajes que envían. Las emociones o barreras del lenguaje pueden

interponerse e impedir una comprensión adecuada.

##### **➤ NECESIDAD DE SER BIEN RECIBIDO.**

Ninguna persona que esté tratando con usted y se sienta como una extraña regresará. La gente necesita sentir que

usted se alegra de verla y que su asunto es importante para Usted.

24

## CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE



### ➤ NECESIDAD DE SENTIRSE IMPORTANTE

El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todos nos gusta sentirnos importantes. Cualquier cosa que Usted haga para hacer que el invitado se sienta especial será un paso en la dirección correcta.

### ➤ NECESIDAD DE COMODIDAD

Los clientes necesitan comodidad física: un lugar donde esperar, descansar hablar o hacer negocios. También necesitan comodidad psicológica: la seguridad de que se les atenderá en forma adecuada y la confianza en que usted satisfará sus necesidades.

25

## CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE



### RESUMEN

**La mejor forma de identificar las necesidades de sus clientes es tratar de ponerse en su lugar, observar las cosas desde su punto de vista, ponerse en sus zapatos.**

- - Varias sugerencias para identificar las necesidades de sus clientes:
- - Entender las necesidades del cliente
- - Conocer sus necesidades de tiempo
- - Anticiparme a sus necesidades
- - Poder "leer" a sus clientes
- - Entender sus necesidades básicas
- - Saber escuchar
- - Obtener feedback

26

**CALIDAD EN EL SERVICIO  
AL CLIENTE**



**PASO III**

**OCUPARSE SE LAS NECESIDADES DE SUS  
INVITADOS O CLIENTES**

**¿Qué servicios presta?**

**El primer paso para dar calidad en el servicio al cliente es reconocer y entender todos los servicios que su empresa tiene capacidad de prestar.**

27

**CALIDAD EN EL SERVICIO  
AL CLIENTE**



**Las cuatro necesidades básicas de los clientes:**

- **La necesidad de ser comprendido**
- **La necesidad de sentirse importante**
- **La necesidad de sentirse bien recibido**
- **La necesidad de comodidad**

**Su éxito en el trabajo dependerá de Cómo se ocupe Usted y su empresa de estas cuatro necesidades básicas.**

28

## **CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE**



### **➤ RESUMEN**

- Usted se puede ocupar de las necesidades de sus clientes:
- Llevando a cabo todas las tareas y deberes de su trabajo
- Realizando tareas importantes de respaldo
- Enviando mensajes claros
- A los clientes
- Los supervisores

29

## **CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE**



### **RESUMEN**

**Usted se puede ocupar de las necesidades de sus clientes:**

- **Compañeros de trabajo**
- **Haciendo unicamente comentarios apropiados con los clientes**
- **Satisfaciendo las cuatro necesidades basicas de sus clientes**
- **Practicando las aptitudes de venta efectivas**
- **Aceptando el desafío de las computadoras**
- **Continuando con la calidad en el servicio al cliente cuando ocurre algo inesperado**

30

## CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE



### PASO IV

#### CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

Lo que puede hacer para asegurarse de que vuelvan sus clientes

¿Porqué las empresas pierden los clientes?

- 1% de los clientes fallece
- 3% se muda
- 4% se aleja sin una razón justificable
- 5% se cambia por recomendación de un amigo
- 9% puede comprar más barato en otro lugar
- 10% son quejosos crónicos
- 68% acude a otro lugar porque el empleado que lo atendió fue indiferente a sus necesidades

31

## CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE



Haga lo que pueda para satisfacer a aquellos que se quejan

Manejo de quejas:

Pasos que debe dar

- 1-Escuche con atención la queja
- 2-Repita la queja y asegúrese de haber escuchado en forma correcta
- 3-Ofrezca disculpas
- 4-dese por enterado de los sentimientos del cliente (enojo, frustración, decepción, etc..)
- 5-Explique qué hará para corregir el problema
- 6-Agradézcale al cliente el haberle dado a conocer el problema



32