



# Capacite a su Personal en Servicio al Cliente



Un departamento o área que se proyecte con un buen servicio a sus clientes o usuarios, va a traer un “inesperado” beneficio para sus jefaturas:

**Que tanto los clientes como el persona de la empresa, comienza a verlos como “administradores eficientes”.**

# ¿Tiene su personal las habilidades para elevar la calidad del servicio a los clientes?



**Auto  
evaluación**

- A continuación, encontrará una serie de afirmaciones referidas al comportamiento de contacto con el público, sea o no cliente. Evalúe sus propios comportamientos y actitudes, asignando a cada pregunta, con absoluta sinceridad, un valor de 1 a 10 (10 es el mayor).

1. La actitud hacia las personas que, por cualquier motivo, visitan la empresa ¿es amistosa, de ayuda, abierta?
2. Cuando una persona extraña entra en la empresa o en el departamento, o cuando ellos se cruzan con ella en un pasillo, ¿les sonrín abierta y sinceramente?
3. ¿Se muestran en todo momento dispuestos a ayudar a cualquier persona ajena a la empresa, con indicaciones claras sobre hacia dónde debe dirigirse, a quién contactar, etcétera?
4. ¿Se preocupan por no crear problemas en el entorno geográfico cercano a la empresa, como vecinos, otras empresas, cafeterías, parqueos, etcétera, que pudieran afectar, de forma directa o indirecta, la imagen pública de la empresa?
5. Cada vez que terminan un contacto con un cliente, cualquiera que haya sido el motivo ¿le expresan algo como “muchas gracias por haber hecho este negocio con nosotros” o “por habernos preferido” o una frase parecida?





6. Cada vez que establecen contacto con un cliente, ¿le hacen ver que lo reconocen y que aprecian su visita a la empresa?
7. ¿Se han preocupado por conocer el nombre completo de los clientes con los que tienen relación frecuente? ¿Los recuerdan y los llaman por su nombre?
8. En el trato con los clientes, ¿les demuestran con toda claridad que desean ayudarlos?
9. ¿Se sienten bien, cómodos, sin tensiones, cuando tratan con los clientes, sin importar el motivo del contacto?
10. Por lo general, ¿son capaces de manejar eficaz y positivamente las situaciones de tensión que en ocasiones se producen con los clientes, y los dejan completamente satisfechos si están en capacidad de hacerlo?
11. ¿Tratan a los clientes como seres humanos, no como un número o un código impersonal?

12. ¿Son conscientes de que un cliente es la persona más importante con la que entran en contacto en el trabajo, incluso aunque se trate de un cliente “esporádico” que compra poco o se queja mucho?
13. ¿Mantienen estas actitudes tanto si hacen contacto personal con los clientes como cuando hablan con ellos por teléfono?
14. ¿Se preocupan seriamente de que los clientes nunca abandonen la empresa sintiéndose disgustados, molestos o defraudados?
15. ¿Se preocupan de dejar, desde un principio y en cada contacto con los clientes, una impresión positiva, que los ayudará a lograr mejores resultados en el próximo contacto?





# Principales cualidades que debe tener el personal a su cargo



- ▣ Entusiasmo
- ▣ Honradez
- ▣ Tacto y discreción
- ▣ Lealtad
- ▣ Capacidad para trabajar bajo presión
- ▣ Positivismo

# Estas son otras características básicas deseables en el personal

- Es un “generalista” sobre lo que es la empresa.
- Es polifuncional como ejecutivo.
- Es la cara de la empresa ante el cliente.
- Es el experto asesor para el cliente.
- Es el vendedor proactivo para la empresa.
- Es un magnífico comunicador oral.
- Tiene disposición para una rápida y continua adaptabilidad.
- Tiene una mente ordenada y esquemática.
- Es observador y acucioso.
- Es un buen relacionista público.
- Comprende que su salario proviene de los negocios que nos traigan los clientes.



# Conocimientos y habilidades...

Debe tener conocimientos:

- Sobre los productos y servicios de la empresa.
- Sobre las necesidades básicas de los clientes.
- Sobre las técnicas del servicio al cliente.



Debe tener la habilidad para “venderse” a sí mismo:

Maneja una combinación de cualidades cuya finalidad es causar una impresión favorable al cliente.

# Aproveche las reuniones con su personal



Cuando se reuna con su personal, aproveche para comentar con ellos, noticias o recortes de periódico relacionadas con la empresa. Comente las “quejas” o sugerencias dadas por los clientes y procuren

encontrar, entre usted y su personal, la mejor solución o respuesta posible. También puede escuchar ideas de mejoramiento que su personal aporte.