



UNIVERSIDAD TÉCNOLÓGICA
EQUINOCCIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD



“SERVICIO Y CALIDAD EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE”

CAPACITACIÓN PARA
“EMPREENDEDORES-PRESTADORES DE
SERVICIOS,” 2013

Ing. Paola Sandoval

¿QUE ES UNA QUEJA?

UNA QUEJA ES UN REGALO

Es una oportunidad para mejorar y conocer la opinión del cliente sobre nuestro servicio, porque puede haber clientes insatisfechos que no se quejan, y solo conocemos su malestar cuando se van.

Detrás una queja siempre hay información valiosa:

- **Nos permiten conocer** la percepción que el cliente tiene de nuestros servicios.
- **Nos sirve de guía** para mejorar, pues nos sirven para corregir defectos o errores que repetimos sistemáticamente sin darnos cuenta.

- **Son una oportunidad** para afianzar nuestra relación con el cliente, se sentirá atendido, escuchado, y como parte valiosa que aporta información de mejora a la empresa.
- **Nos facilitan información** acerca de las necesidades y expectativas de los clientes.

**“SI NO CONOCEMOS EL
ERROR, NO PODEMOS EVITAR
QUE SE VUELVA A REPETIR, SI
NO SABEMOS PORQUE SE HA
PRODUCIDO, NO PODREMOS
EVITAR QUE SE VUELVA A
PRODUCIR”**

- **La clave de una gestión óptima** de las quejas es que sirvan para reducir al máximo los motivos que las producen.
- **Gestionar bien las quejas** es la mejor manera de fidelizar clientes, puesto que transmite una imagen de empresa interesada en la atención y servicio al cliente.

Como Reaccionar Ante Una Queja

La persona responsable del error **debe anticiparse a la reclamación del cliente**, si lo detecta antes que él, en todo caso siempre hay que dar la cara y ponerse en el lugar del cliente, comprender cómo está viviendo el problema.

Para ello es importante:

- Escuchar de forma activa
- Dejar hablar al cliente, que descargue sobre todo las emociones
- Permitir que nos de su punto de vista, y los motivos que le inducen a plantear la queja.
- Debemos “Escuchar” no solo oír

PASOS PARA MANEJAR QUEJAS Y RECLAMOS

- 1.-Afrontar el problema
- 2.-Escuchar atentamente
- 3.-Ofrecerle disculpas
- 4.-Resolver el problema
- 5.- Ofrecer “algo más”

- Un cliente se siente insatisfecho cuando no recibe la atención adecuada
- Además experimenta un comprensible estado de incomodidad
- Esto lo lleva preguntarse: ¿Me quejo?
¿o no vuelvo?

- El manejo inadecuado de los problemas es una práctica frecuente de las empresas. Ya sea por desinterés, ausencia de procedimientos o falta de capacitación de su personal, la mala gestión de las quejas es un fenómeno que afecta gravemente la satisfacción y el vínculo con los clientes.

- Desafortunadamente las organizaciones tienden a satanizar a los “quejosos”, los consideran personas non-gratas y tratan de deshacerse de ellos lo más pronto posible.

PUNTOS A CUIDAR PARA EVITAR QUEJAS

- Sobre la higiene y limpieza del lugar
- Sobre la música, ruidos y temperatura
- Sobre la calidad de los productos
- Sobre la cantidad y tiempo de entrega de los productos
- Sobre el personal

MARCO DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS

- Es fundamental delinear un marco de acción o procedimiento que oriente a lo largo del proceso y haga consistente la atención de las quejas en toda la organización.

- Diseñe un mecanismo de atención de quejas a través de los cuales los clientes tengan facilidad de hacerlo, por ejemplo buzón de sugerencias, medición de la calidad de atención electrónica, etc.
- Utilice esta guía como una base para desarrollar su propia política de atención a quejas y problemas, adáptela a las características de su negocio y capacite a todo su personal para implementarla correctamente.

CONCLUSIONES



UNIVERSIDAD TÉCNOLÓGICA
EQUINOCCIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA
VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD



“SERVICIO Y CALIDAD EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE”

CAPACITACIÓN PARA
“EMPREENDEDORES-PRESTADORES DE
SERVICIOS,

Ing. Paola Sandoval

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

“El servicio es la forma de satisfacer permanente y totalmente las necesidades, deseos, apetencias e inquietudes de un cliente”.

Cristhiam Camilo Prietto Téllez

UN CLIENTE

- Es la persona más importante de nuestro negocio.
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.

- Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.
- Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.

- Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
- Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.
- Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro.

SERVICIO

- S Sinceridad
- E Empatía
- R Responsabilidad
- V Vocación
- I Iniciativa
- C Compromiso
- I Igualdad
- O Oportunidad

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- **Intangible:** no se puede tocar, sentir, escuchar y oler antes de la compra.
- **Inseparable:** se fabrica y se consume al mismo tiempo.
- **Variable:** depende de quién, cuándo, cómo y dónde se ofrece.
- **Perecedero:** No se puede almacenar.

DECÁLOGO DEL SERVICIO

- El cliente es lo más importante.
- Saber recibir es tan importante como saber despedir.
- Facilite la vista de los productos. Sugiera.
- No trate de demostrar que sabe más que el cliente.
- Procure servir sin molestar.

DECÁLOGO DEL SERVICIO

- Hablar con el cliente es bueno. Establecer una conversación es peligroso.
- No fuerce al cliente en su elección. Ayúdelo.
- El negocio no es un mercado, ni un campo de fútbol. Hable en voz baja y lo necesario.
- Usted forma parte del entorno. El entorno tiene que ser agradable.
- No piense en lo que está haciendo. Piense en lo que tiene que hacer para que el cliente vuelva.

SERVICIO AL CLIENTE

ENTORNO DEL SERVICIO

¿Por qué nos abandonan los clientes?

1% se mueren

3% se muda

5% adoptan nuevos hábitos

9% les parece muy alto el precio

14% decepcionados por la calidad del producto

68% Están Insatisfechos por la **Actitud** mostrada por los Empleados

MOMENTOS DE LA VERDAD

- ✓ **RELACIÓN CLIENTE – PROVEEDOR**
- ✓ **TIENE RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS, SOLUCIÓN DE NECESIDADES, GARANTÍAS, ETC**
- ✓ **SE EXPERIMENTA CUANDO EL CLIENTE CONTACTA NUESTRA ORGANIZACIÓN Y SE DA MIENTRAS PERMANECE EN ELLA.**
- ✓ **LOS MOMENTOS DE LA VERDAD PUEDEN SER POSITIVOS O NEGATIVOS**
- ✓ **HAY MOMENTOS DE VERDAD DULCES, AMARGOS**

PASOS PARA CREAR EXCELENCIA EN EL SERVICIO

- 1. GENERE UNA PRIMERA IMPRESIÓN POSITIVA**
- 2. PRACTIQUE EL HÁBITO DE LA ESCUCHA ACTIVA**
- 3. RESPONDA CON EMPATÍA**
- 4. DOMINE EL ESTRÉS**
- 5. PLANTÉE SOLUCIONES**
- 6. GENERE UNA IMPRESIÓN FINAL POSITIVA**

PLAN PERSONAL DE ÉXITO PARA LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO

- 1. SIÉNTASE BIEN CONSIGO MISMO**
- 2. PRACTIQUE EL HÁBITO DE LA CORTESÍA**
- 3. APLIQUE LA COMUNICACIÓN VERBAL POSITIVA**
- 4. ASEGURE SU MEJOR DESEMPEÑO PARA SU CLIENTE**
- 5. ESCUCHE CON ATENCIÓN LA VOZ DEL CLIENTE**
- 6. APRENDA CADA DÍA Y REALICESE EN SU TRABAJO**

¿QUÉ BUSCA OBTENER EL CLIENTE CUANDO COMPRA?

- Un precio razonable.
- Una adecuada calidad por lo que paga.
- Una atención amable y personalizada.
- Valor agregado a sus requerimientos
- Comodidad y seguridad (horarios extendidos, parqueaderos, etc)

PROBLEMAS DEL SERVICIO

- Lentitud en los servicios
- Poca variedad de la oferta
- Características inadecuadas
- Horarios inadecuados
- Empleo de mala MP

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL SERVICIO

- La vestimenta
- La higiene
- El arreglo personal
- La postura
- La actitud

PUNTOS CLAVES DEL SCC

- Hacer que la satisfacción del cliente sea el enfoque corporativo
- Supervisar las necesidades, deseos y actitudes del cliente
- Implicar a la dirección en la comprensión de los clientes
- Encontrar y contratar gente preocupada del SCC

PUNTOS CLAVES DEL SCC

- Cumplir las normas establecidas
- Concentrar esfuerzos en formación y motivación
- Establecer metas (apuntar a la excelencia)
- Compartir retroalimentación

EL ÉXITO EN NEGOCIOS

En ningún negocio existe fórmula mágica, pero si queremos alcanzar el éxito existe una gran ventaja, tan solo debemos seguir siete (7) instrucciones con respecto al servicio

INSTRUCCIONES

1. Nunca despreocuparse de dar un buen servicio
2. Tener presente el valor agregado
3. Darle la razón al cliente
4. Tener mucha iniciativa
5. Escuchar y solucionar los problemas del cliente
6. Sobre llevar situaciones incómodas
7. Ser flexible al cambio

RESULTADO

SOLO ESTO TE TRAERÁ COMO
RESULTADO

CLIENTES SATISFECHOS

