

Servicio al Cliente

Puntos para ser el mejor vendedor!

Que es el Servicio al Cliente?

- ❑ Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.
- ❑ El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.



Elementos del Servicio al Cliente

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones



Los 10 Mandamientos del Servicio al Cliente

1. El cliente por encima de todo
2. No hay nada imposible cuando se quiere
3. Cumple todo lo tu prometas
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle mas de lo que espera
5. Para el cliente tu marca es la diferencia



Los 10 Mandamientos del Servicio al Cliente

6. Fallar en un punto significa fallar en todo
 7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos
 8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
 9. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar
 10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo
-

Componentes de un Bueno Servicio

- Seguridad
- Credibilidad
- Comunicación
- Comprensión
- Accesibilidad
- Cortesía
- Profesionalismo
- Capacidad de respuesta
- Flexibilidad
- Elementos tangibles



Habilidades de Comunicación del Asociado

- Diagnosticar
- Escuchar
- Preguntar
- Sentir



Diagnosticar

- ❑ Es muy importante cuidar lo que comúnmente se conoce como comportamiento no verbal, porque es la primera impresión que se lleva el cliente.
 - ❑ Este comportamiento no verbal los expertos lo llaman el *paralenguaje* (signos, tonos y gestos que acompañan el lenguaje). Nosotros mismos en nuestra vida diaria, como clientes y como empresa, determinamos por nuestras primeras apreciaciones, ciertos niveles de calidad y necesidad relacionados con la apariencia.
-

Escuchar

- ❑ El sentido del oído es una de las exclusivas con las que contamos los seres humanos y los animales, oír es un comportamiento deliberado con el cual nacemos casi todos.
- ❑ Escuchar va mas allá del hecho de oír, oír es una acción reflejada, mientras que escuchar es una habilidad, que aunque natural debe ser desarrollada.



Preguntar



- Es la manera mas sencilla para recoger la información de quien tenemos en frente, además es una forma de mostrar interés y empatía por nuestro interlocutor.
 - La expresión de la pregunta se relaciona con el ritmo, que no es mas que la cantidad, frecuencia y secuencia de las palabras y con la actitud, es decir, expresiones de aprobación o reprobación intolerancia o cercanías al efectuar la pregunta demos ser neutrales.
-

Sentir



- ❑ Mediante esta habilidad transmitamos empatía y aplanamos el camino a los buenos resultados.
 - ❑ Nos referimos a ponernos en el lugar de nuestros clientes a sentir lo que el otro se siente con respecto a una situación o problema particular.
-

Evaluacion

- Los aspectos que el cliente evalúa son:
 - La **apariciencia** - imagen personal
 - La **actitud** - excelente atención, buena disposición, amabilidad, dinamismo y entusiasmo
 - Los **valores** - le garantizan al cliente que esta es una entidad sólida, honradez, credibilidad y confianza

- Si el servicio es el mejor, mas clientes estarán interesados en hacer a los vendedores que se lo proporcionen



Presentación Personal

- Saludar al cliente
- Tener una sonrisa amistosa
- Apariencia agradable
- En media de lo posible, dar su nombre
- Utiliza preguntas abiertas para conocer las necesidades del cliente
- El lenguaje corporal debe denotar respeto
- Identificar cuando debes tratar de tu o de usted al cliente
- Utilizar el plural y no el singular cuando te refieras a tu negocio



Recomendaciones

- Evitar hablar de suceso de importancia
 - Justificar el precio con la calidad y la higiene del producto
 - Usar un tono de voz respetuoso y persuasivo
 - Demostrar ser amigable, transmitir buenos modales
 - Al preguntar esperar las respuestas
 - No precipitarse en lograr una respuesta inmediata
 - Tener tacto
 - No hacer tantas preguntas
-

¿Donde empiezo?

- Primero, uno debe de empezar a vender a sus familiares, amigos, y conocidos. Enséñeles los catálogos y explícales los aspectos del producto.
 - Cuando tenga mas experiencia, le puede vender a cualquier persona.
-

Cierre de Ventas



- ❑ Es la parte mas importante de la venta
 - ❑ No existe un momento adecuado para cerrar la venta
 - ❑ Las oportunidades pueden presentarse en cualquier momento y debes estar atento a captarlas
 - ❑ Es el momento en que tienes que lograr que el cliente compre
-

Lo que es importante
recordar es que

USTED

puede hacer la diferencia
