PROPÓSITO:

Conocer mi cliente: saber qué quieren, qué no quieren y cómo se les debe llegar para convencerlos

MOTIVACIÓN:

https://www.youtube.com/watch?v=5Lkg0ghUZmY

EXPLICACIÓN:

SERVICIO AL CLIENTE

Toda empresa sea cual sea su negocio, sus productos o la forma de comercializarlos, debe relacionarse de la mejor manera con los clientes.

Hay una frase muy famosa en las empresas que dice “El cliente siempre tiene la razón” y aunque algunas veces suene un poco extremo, el cliente es quien compra, quien hace crecer el negocio y en últimas, quien debe estar siempre satisfecho con la compra que adquiere. El servicio al cliente **entonces** se define como todo el conjunto de acciones que hace una empresa para relacionarse con un cliente y dejarlo satisfecho sin causar un perjuicio a la empresa. **En** un principio el servicio al cliente era bastante reactivo, es decir que se satisfacen las **necesidades** o inquietudes del cliente sólo cuando éste las expresaba, por ejemplo, se hacía referencia a servicio al cliente cuando se presentaban quejas por el producto o servicio o se recibían **sugerencias** de mejoramiento y en ese momento se lo contactaba y se trataba de solucionar la situación para que el cliente estuviera de nuevo satisfecho.

Posteriormente se entendió que el servicio al cliente debe ser proactivo, que se debe pensar en satisfacer al cliente aún antes de que esté inconforme, es más, se debe evitar a toda costa que llegue a este punto y por eso es que el servicio al cliente ahora se involucra en todo el proceso de producción y venta.

ESTRATEGIAS PARA CONCER A TUS CLIENTES

DESCARGAR SESIÓN 7

EJERCICIOS:

Analiza las estrategias de este video y realiza un cuadro comparativo

EVALUACIÓN:

Realiza un mentefacto conceptual de las herramientas que pueden apoyar tu servicio al cliente

https://www.grou.com.mx/blog/nuevas-tecnologias-pa...

BIBLIOGRAFÍA:

Cartilla grado 9 - Programa BBVA