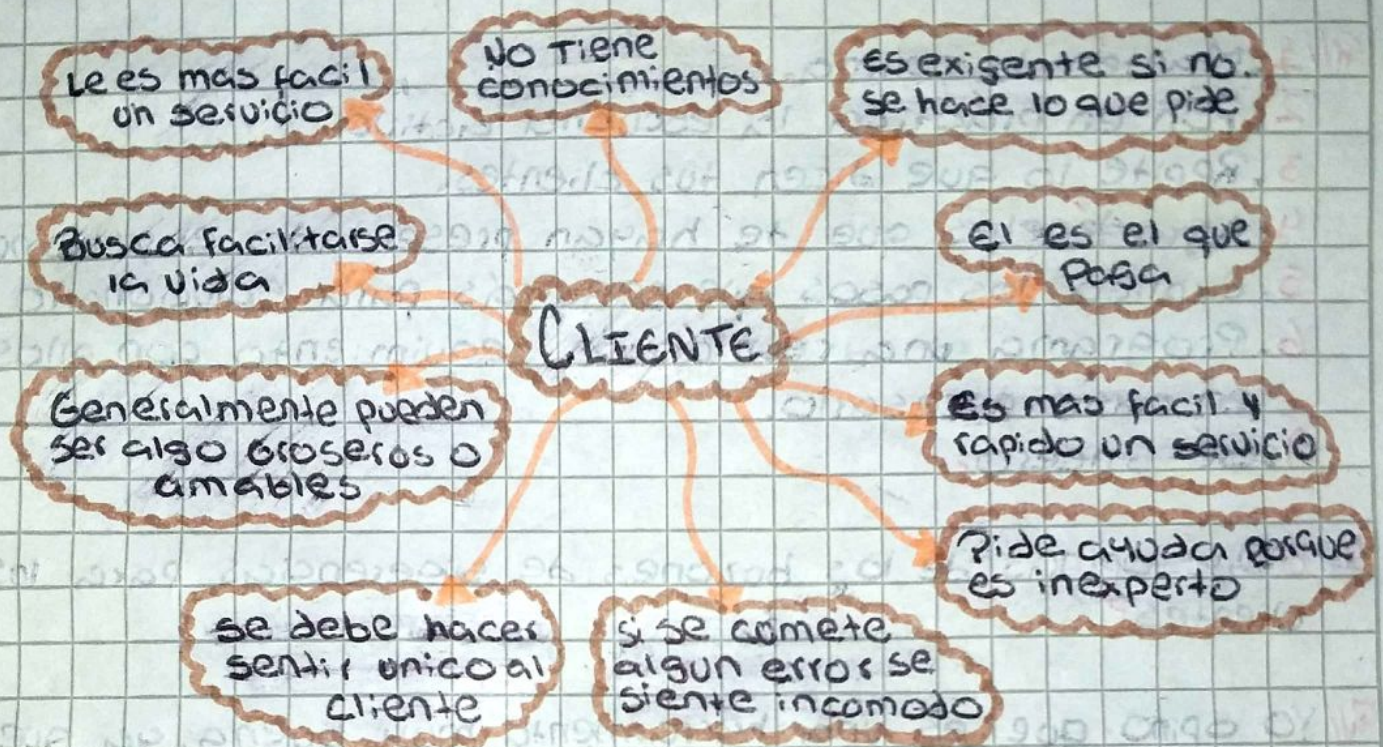


TALLER #5 13-03-21



Resolver

1. ¿Quiénes son los clientes?

R// Un cliente es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.

2. ¿Cuáles son las características de un cliente?

R// Entre las características de los clientes de hoy son la elocuencia y la participación. A los clientes les gusta señalar lo que está bien, pero también lo que no les agrada. Buscan atención personalizada, que el producto o servicio cumpla con sus expectativas. Escuchan comentarios de otros clientes y también comparten los suyos. Si algo sale mal, lo más seguro es que no te den otra oportunidad. Los clientes quieren sentirse

especiales, en tus manos está el hacerlos sentir únicos.

3. ¿Cómo debemos tratar a los clientes?

R// 1. Mantén la calma.

2. Pon en práctica la escucha activa.

3. Repite lo que dicen tus clientes.

4. Agradéceles que te hayan presentado el problema.

5. Explica los pasos que seguirás para solucionarlo.

6. Programa una reunión de seguimiento con ellos, en caso necesario.

7. Sé sincero.

4. ¿Qué opinas de los buzones de sugerencias para los clientes?

R// Yo opino que es una herramienta muy buena, ya que gracias a ella podemos hacer mejoras en nuestra empresa o en nuestro personal de servicio.

5. ¿Cómo lograr un cliente satisfecho?

R// Para que tu puedas tener a un cliente satisfecho debes de:

1. Sitúa la atención al cliente como lo más importante en tu empresa.

2. Conoce bien a tu cliente y ofrécele información adecuada a su perfil.

3. Mantente en contacto.

4. Evalúa su experiencia como cliente.

5. Dedica tiempo a mejorar tu servicio en base a sus sugerencias.

6. Gestiona las quejas con amabilidad y eficacia.