Taller de Servicio al Cliente

Jean Marie Ayala Alvarez, MIBA, CRP

OBJETIVOS GENERALES

- Comprender que el cliente es su prioridad y que el conocimiento y aplicación de estrategias de servicio son piezas claves en esta gestión.

- Conocer a nivel general, dónde nos encontramos en relación a la prestación de un Servicio de Excelencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender que ofrecer un servicio de excelencia es necesario y que se logra cuando todos como un grupo deciden adoptarlo y aplicarlo.
- Comprender que el servicio de excelencia se viabiliza cuando podemos ubicarnos en el lugar del cliente.
- Conocer cómo identificar las necesidades de sus clientes, y comprender que tienen la autoridad para resolverle sus problemas.
- Aprender a lidiar con clientes difíciles.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender cuáles son sus roles y responsabilidades en este proceso.
- Desarrollar un plan de acción personalizado para aplicar estos conocimientos en sus respectivas áreas.

LOGÍSTICA DEL TALLER

SERVICIO DE EXCELENCIA

EMPATIA

IDENTIFICANDO LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

NUESTRO ROL Y RESPONSABILIDADES

CLAVES PARA LOGRAR UN SERVICIO DE EXCELENCIA

MI COMPROMISO:
SERVICIO DE EXCELENCIA

DINÁMICA GRUPAL

- PARA MI UN SERVICIO DE EXCELENCIA ES...

QUÉ ES SERVICIO DE EXCELENCIA

NOSOTROS

CLIENTE

EXPERIENCIA

POSITIVA

NEGATIVA

SERVICIO DE EXCELENCIA

- NOS DIFERENCIA DE LA COMPETENCIA
- FOMENTA LA LEALTAD DE LOS CLIENTES
- FOMENTA LA SATISFACCION DE LOS EMPLEADOS
- CUMPLIMOS CON NUESTRA RAZON DE SER

- VENTAJA COMPETITIVA
- CLIENTES SATISFECHOS
- REALZAR IMAGEN

ASEGURA NUESTRO CRECIMIENTO COMO ORGANIZACIÓN

Servicio al Cliente

- Es cualquier tipo de intervención que se lleve a cabo entre un representante de una compañía y un cliente.
- Este contacto puede ser:
  - Personal
  - Por teléfono
  - Por correo

- Éste es uno de los factores más importantes para determinar el éxito de una compañía.
- Un cliente satisfecho regresa y refiere a otras personas.

¿Qué es un cliente?

- Es la persona más importante en cualquier negocio.
- No depende de nosotros; nosotros dependemos de él.
- No interrumpe nuestro trabajo; es el propósito del mismo.
- Nos hace un favor cuando nos llama; nosotros le hacemos un favor cuando contestamos su llamada.

¿Quiénes son nuestros clientes?

- Estudiantes
- Padres
- Profesores
- Personal Administrativo
- Personal no docente
- Suplidores
- Otros recintos

ELEMENTOS CLAVES DEL SERVICIO AL CLIENTE

SERVICIOS

INFRAESTRUCTURA
EQUIPO
TECNOLOGIA

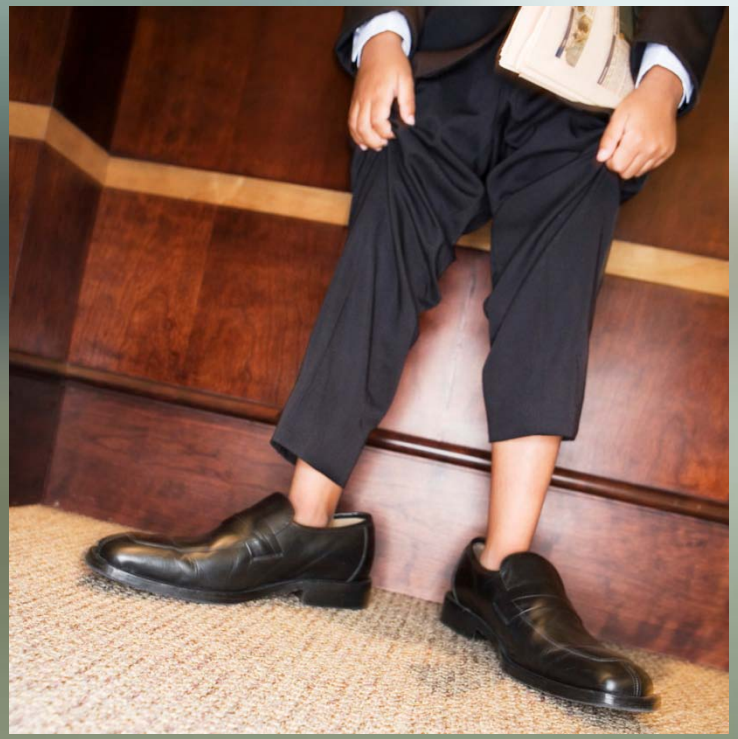
RECURSO HUMANO

PROCEDIMIENTOS

INFORMACION

EMPATÍA

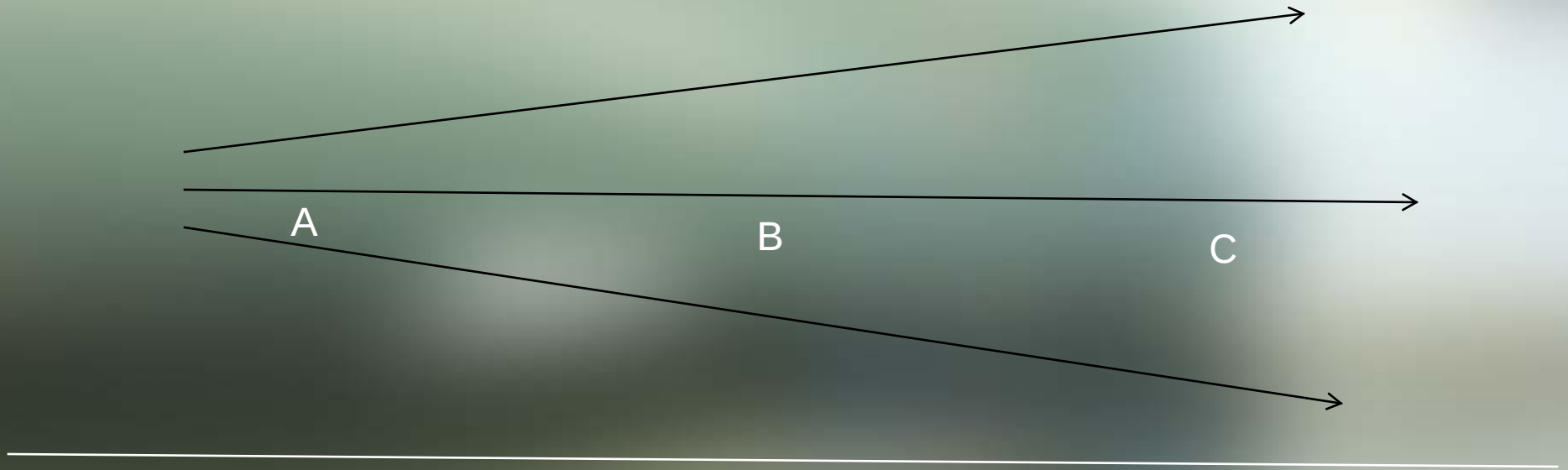
- REQUISITO PRIMORDIAL
  - Ubicarnos en el lugar del cliente.
  - “Ponernos en los zapatos del cliente”.



EMPATÍA

- Recomendaciones:
  - Trata a tu cliente en la manera en que te gustaría te trataran.
  - Demuéstrales interés genuino.
  - Da la milla extra.
  - Muéstrate amigable y accesible.
  - Llama al cliente por su nombre.
  - Agradece al cliente el que este haya seleccionado nuestros servicios.
  - Recuerda que el cliente es nuestra razón de ser.

IDENTIFICANDO LAS NECESIDADES DEL CLIENTE



Primera impresión

- Proyección(imagen, sonrisa, apertura)
- Percepción del cliente

Interacción (Procesos)

- Comunicación (verbal, no verbal)
- Cortesía tacto, respeto
- Interés genuino

Resultados/Experiencia

- ¿Deleite?
- ¿Insatisfacción?

Dinámica Grupal

- Mencione cuáles son las quejas más comunes de los clientes en su departamento.

NUESTROS ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROLES	RESPONSABILIDADES
• Representante de la institución. • Proveedor de servicios y ayuda. • Parte de un equipo de trabajo en la institución. • Líder en el cambio hacia un servicio de excelencia.	• Reforzar el servicio de excelencia. • Apoderarnos para ayudar y resolverle al cliente. • Proactivamente hacerse disponible al cliente. • Lograr experiencias inolvidables. • Mejorar continuamente la CALIDAD DEL SERVICIO.

6 CLAVES PARA LOGRAR EL ÉXITO MEDIANTE EL SERVICIO AL CLIENTE

CLAVE #1: EL SERVICIO ES UNA ACTITUD

- Su actitud es importante para determinar qué tan efectivo es en cualquier situación dada.
- Muchas personas creen que no pueden hacer nada respecto a la forma en que se sienten.
- Usted puede cambiar esta forma de pensar esforzándose un poco y optando por no dejar que sus sentimientos afecten su actitud.

DESARROLLE SU ACTITUD DE SERVICIO

- Usted es el que crea la experiencia de cliente-servicio, de manera que su actitud determinará que tipo de servicio proporciona y si tendrá éxito o no.
- Al desarrollar una actitud de servicios, se le facilitará mantener una actitud positiva al estar trabajando.

SONRÍA Y EL MUNDO SONREIRÁ CON USTED

- Asegúrese de que su expresión envíe el mensaje correcto a sus clientes.
- Una sonrisa es una señal de confianza y fomentará la confianza de sus clientes en usted.
- Piense en la forma en que usted se siente cuando alguien le sonríe.
- Esto le ayudara a recordar que deben sonreír.

RECIBA Y SALUDE INMEDIATAMENTE

- Nada deteriora la experiencia de un cliente más rápidamente que el hecho de que se le ignore.
- Salude a cada cliente inmediatamente.
- Déle una cordial bienvenida y pregunte:¿En qué puedo servirle?
- Recuerde que el cliente siempre debe ir en primer lugar.

NO SE PIERDA ESA OPORTUNIDAD DE SERVICIO

- Una oportunidad de servicio es aquella donde haces algo adicional por un cliente.
- No espere a que alguien le pida ayuda; busque las oportunidades para ayudar a sus clientes.
- Anticipe las necesidades del cliente y busque formas de mejorar sus servicios.

MANTENGA SATISFECHO AL CLIENTE

- Proporcione satisfacción cumpliendo las necesidades del cliente.
- Si está dispuesto, es útil, alegre y eficiente, se ganará a los clientes cada vez.
- Trate a cada cliente como si fuera la persona más importante de su institución.
- Siempre agradezca.

EN TODO CASO, ¿DE QUIÉN ES EL TRABAJO?

- Siéntase el dueño de su empleo, responsabilizándose de sus acciones y de la satisfacción de sus clientes.
- La gente que culpa a los demás de sus errores y fallas descartan su capacidad de ser felices y exitoso.
- Decídase a que cada acción que emprenda en el trabajo cuente para que sus clientes estén contentos.

CLAVE #2: ACÉRQUESE Y COMUNÍQUESE

- Servir a los clientes efectivamente involucra intercambiar información.
- Desarrollar sus habilidades de comunicación le ayudará a servir a sus clientes efectivamente.
- Piense que éstas son herramientas dentro de una caja de servicios al cliente, que lleva con usted todo el tiempo.

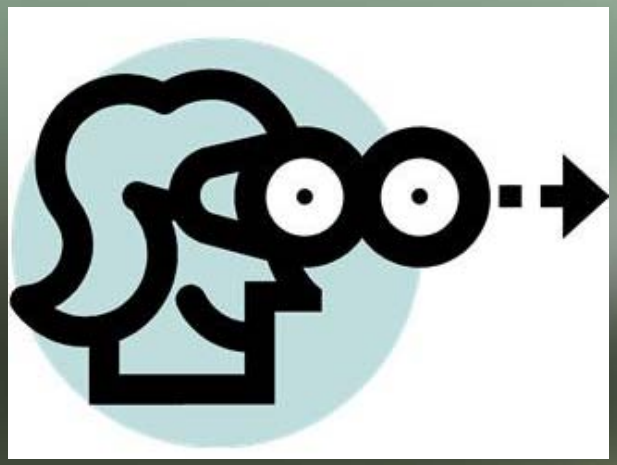
IDENTIFIQUE, ¿ES USTED ES LA PERSONA IDONEA?

- Los clientes no quieren tener que tratar de llamarle la atención, así que salude al cliente inmediatamente.
- Mientras más tiempo tenga que esperar el cliente, más difícil será el proceso de comunicación.
- Ofrecer ayudar al cliente abre los canales de comunicación, permitiéndole al cliente darle información a usted.

ESCUCHAR ES UN ARTE

- Preste mucha atención a lo que le dice el cliente.
- Atienda bien a lo que le dice el cliente o pasará por alto información o indicios importantes acerca de la forma en que puede servirle mejor.
- Préstele toda su atención al cliente.
- No deje que interfieran distracciones externas.

MÍRELOS A LOS OJOS



- Mire a los clientes a los ojos cuando está hablando con ellos o al escucharlos.
- Al mirarlo a los ojos está demostrando que le está escuchando, que está interesado en saber lo que necesita, que satisfacerá esos requisitos y que usted es una persona cortés y amable.
- Déjese de distracciones y mantenga sus ojos fijos al cliente.

LLÁMELOS POR SU NOMBRE

- Usar el nombre de un cliente es una forma poderosa de personalizar la experiencia del servicio.
- Practique tener gran precisión en el uso de nombres.
- Equivocarse en la pronunciación de un nombre o equivocarse de nombre es peor que no usarlo.
- Recuerde a cada cliente cada vez que vaya a verlo; éste apreciará y disfrutará que lo reconozca de forma individual.

CLAVE #3: LO QUE USTED SABE, HACE LA DIFERENCIA

- Debe poder contestar las preguntas, dar buenas indicaciones, saber dónde encontrar las cosas, entender qué es posible ofrecer y qué no es posible ofrecer y por qué.
- Nunca le diga: “No sé” a un cliente y después váyase .
- Averigüe la respuesta y comuníquesela al cliente.

LO QUE TE DISTINGUE COMO PROFESIONAL

- Use modales correctos, adopte una actitud formal y condúzcase en una forma profesional.
- Deje de lado los sentimientos personales mientras está en el trabajo; adopte una actitud de servicio y trate al cliente como si fuera la persona más importante del mundo.
- La etiqueta profesional significa poner en primer lugar la comodidad y bienestar del cliente.

USTED ES EL EXPERTO

- Aprenda todo lo que sea necesario acerca de la institución.
- Familiarícese con aquellas áreas que sean de servicio directo a la cual usted trabaja.

CLAVE #4: LA PRIMERA IMPRESIÓN CUENTA

- ¿Qué clase de impresión da?
  - Los clientes muchas veces emiten juicios sobre su institución y sus empleados acerca de esa primera impresión.

¿QUÉ TOMAMOS EN CUENTA?

- Vestimenta
- Vocabulario
- Presencia
- Postura
- Conocimientos
- Otros

CLAVE #5: SUS NORMAS PERSONALES

- Usted le dice mucho a los demás en formas no verbales.
- Los indicios que transmite tienen un impacto directo en la forma en que los clientes lo percibe, así como los servicios que proporciona.
- Es importante que entienda cuáles son sus normas personales y qué tipo de señales transmite.

CLAVE #6: TOME LA INICIATIVA

- Los clientes quieren lo que quieren, a la hora que lo quieren, y están contando con usted para que le resuelva.
- Aprender a tomar la iniciativa con cada cliente significa aceptar la responsabilidad para asegurarse que el cliente esté completamente satisfecho y hacerlo sin que se lo pidan.

TOMA LA INICIATIVA

- Tomar la iniciativa significa hacerse cargo de la responsabilidad de hacer las cosas y hacerlas bien.
- Antes de comenzar, usted debe determinar cuánta responsabilidad está dispuesto a manejar.
- Hágase cargo de pequeñas cosas primero para luego tomar mayores responsabilidades.

APRENDA A TOMAR DECISIONES

- Para poder tomar la iniciativa en cualquier situación, necesitará tomar decisiones por cuenta propia.
- Hacer decisiones informadas reducirá el riesgo de tomar una decisión equivocada.
- Analice detalladamente su decisión.

SEA LA SOLUCION Y NO EL PROBLEMA

- Para ser efectivo en el servicio al cliente y tomar la iniciativa con un problema de un cliente, considérese parte de la solución.

- Estudie detalladamente el problema con el fin de obtener una solución que le de satisfacción al cliente.

- No espere a que se presenten los problemas, observe lo que ocurre en su entorno, de manera que pueda encontrar la mejor forma de trabajar con la situación.

HAZ LAS COSAS DE LA MEJOR FORMA POSIBLE

- Tomar la iniciativa y asumir la responsabilidad de hacer felices a los clientes significa hacer su mejor esfuerzo.
- Pregúntese: ¿Hice mi mejor esfuerzo hoy?
- Una respuesta honesta significa que ha aceptado la responsabilidad de sus acciones.

DINÁMICA INDIVIDUAL

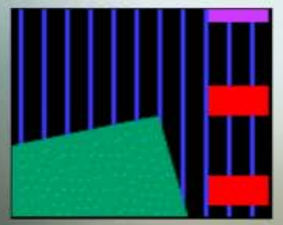
- Elije un dibujo que te parezca el mejor y más agradable. Luego verás el diagnóstico de tu personalidad.

1

2

3

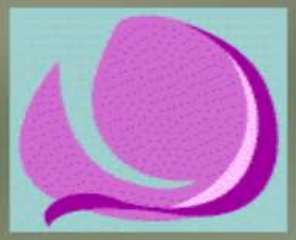
4



5

6

7



8

9

1.

Introspectivo

Sensible

Pensativo

Tu te desentiendes contigo mismo mas frecuente y completamente bien como con tu medio, que la mayoría de las personas.

Tu detestas superficialidades; prefieres permanecer aislado, que sufrir el impacto de un diálogo estéril. Pero el relacionamiento con amigos es intenso y profundo, lo que te proporciona tranquilidad y armonía espiritual indispensable para que te sientas bien.

No te preocupas por el aislamiento, aunque sea durante largos períodos de tiempo. Es una circunstancia que no te desagrada.

2.

Independiente

Nada convencional

Despreocupado

Tu exiges liberdad y vida sin compromiso. Determinas tu destino. Tienes talento artístico en el trabajo y en el ocio.
Algunas veces, tu impulso por la liberdad te lleva a proceder de manera opuesta a lo que se espera de ti.
Tu estilo de vida es altamente individualista. Tu jamás imitas ciegamente lo que es convencional; a lo contrario, tu tratas de vivir de acuerdo con tus propias ideas y convicciones, aunque ésto signifique nadar contra la corriente.

3.

Dinámico

Vigoroso

Extrovertido

Estás muy inclinado a correr ciertos riezgos y asumir importantes compromisos a cambio de tareas variadas e interesantes. En contraste, actividades rutinarias tienden a ejercer efecto paralizante sobre ti.
Lo que tu mas aprecias es desempeñar un papel activo en los acontecimiento
Procediendo así, tu capacidad de iniciativa se torna significativamente acentuada.

3.

Dinámico

Vigoroso

Extrovertido

Estás muy inclinado a correr ciertos riezgos y asumir importantes compromisos a cambio de tareas variadas e interesantes. En contraste, actividades rutinarias tienden a ejercer efecto paralizante sobre ti.
Lo que tu mas aprecias es desempeñar un papel activo en los acontecimientos. Procediendo así, tu capacidad de iniciativa se torna significativamente acentuada.

4.

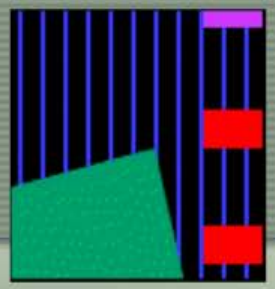
Objetivo

Equilibrado

Armonioso

Tu valorizas el amor y un estilo de vida simple y sin complicaciones. Los que te rodean te admiran porque tienes ambos pies firmemente plantados en el suelo y asi se tornan dependientes de ti. Tu ofreces espacio y seguridad a los amigos íntimos. Tus dotes son consideradas humanas y cálidas. Rechazas lo trivial y extravagante. Tiendes a ser escéptico en relación a fantasías y modismos. Tu indumentaria tiene que ser práctica y discretamente elegante.

5.



Profesional

Pragmático

Auto-confiable

Tienes pleno domínio de la vida y depositas menos fé en la suerte que en tus actos. Solucionas problemas de modo simple y práctico.
Tienes visión realísta de los acontecimientos cotidianos y los manipulas sin dudas. Gran parte de la responsabilidad en el trabajo te es conferida porque todos saben que pueden depender de ti.
Tu pronunciada fuerza de voluntad transmite auto-confianza a los otros. Jamás te sentirás totalmente satisfecho en cuanto no hayas realizado tus ideas.

6.

Tranquilo

Prudente

Pacífico

Tu menosprecias formalidades sin causar dificultades a otros. Tus amistades son hechas facilmente, pero aprecias la privacidad y la independencia.
Tu gustas de distanciarte de todo y de todos, de tiempo en tiempo para contemplar el significado de la vida y alegrarte contigo mismo. Tu necesitas espacio, y por eso te refugias en lugares solitarios y bonitos.
Pero, no eres una persona solitaria. Estás en paz contigo mismo y con el mundo, y gustas de la vida y de lo que ella tiene para ofrecerte.

7.

Despreocupado

Divertido

Alegre

Tu amas una vida libre y espontánea. y tratas de disfrutarla en toda su plenitud, de acuerdo como dice el refrán: " Solo se vive una vez",
Te muestras interesado y abierto a todo lo que es nuevo; los cambios alimentan tu espíritu. Nada es peor que cuando te sientes privado de tu libertad.
Vives tu ambiente como algo versátil y siempre en condiciones de brindarte con una sorpresa.

8.

Romántico

Soñador

Emotivo

Eres muy sensíble. Rechazas analizar los acontecimientos solamente con un punto de vista frio y racional. Solo te importa lo que los sentimientos te dicen. Como efecto, avalas como significativo tener anhelos en la vida.
Tu rechazas a quien desprecia el romanticismo y te dejas guiar solamente por la racionalidad. Rechazas qualquier limitación a la rica variedad de tus impulsos y emociones.

9.

Analítico

Confiable

Determinante

Tu sensibilidad representa lo que es duradero y de alta calidad. En consecuencia, gustas de rodearte de pequeñas preciosidades, que descubres donde quieres que sean ignoradas por otros.

Siendo asi, la cultura desempeña un papel especial en tu vida. Contrario a tu estilo personal, elegante y exclusivo, libre de las fantasías de los modismos.

Lo ideal, sobre lo cual basas la vida, es el placer asociado a la cultura.

Valorizas un cierto nível de cultura en las personas con quien te asocias.

¡GRACIAS!