

Servicio al cliente e inteligencia emocional para trabajar con clientes difíciles



Fundamentos del Servicio al Cliente

Y Conceptos Claves

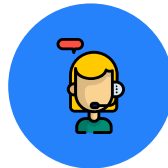


Definición

Es la asistencia y asesoramiento que se proporciona durante y después de una compra.

Expectativa del Cliente

Son las creencias o anticipaciones que los clientes tienen sobre los productos y servicios que van a recibir.



Satisfacción del cliente

Es cuando el servicio cumple o supera las expectativas del cliente.

Retención de Clientes

La capacidad para mantener a sus clientes, lo cual es vital para la rentabilidad a largo plazo



Ciclo del Servicio

Es la interacción que el cliente atraviesa desde el primer contacto hasta la posventa.

Características de un Servicio al Cliente Excepcional

01



Atención Personalizada

Adaptar el servicio a las necesidades del cliente.

02



Rapidez y Eficiencia

La rapidez en la respuesta y la resolución eficiente

03



Actitud Positiva

Contribuye a generar confianza y satisfacción

04



Conocimiento del Servicio

Conocimiento profundo de los productos o servicios

05



Empatía y Comprensión

Comprender y compartir los sentimientos del cliente

Quiénes son nuestros clientes?

Cientes Internos

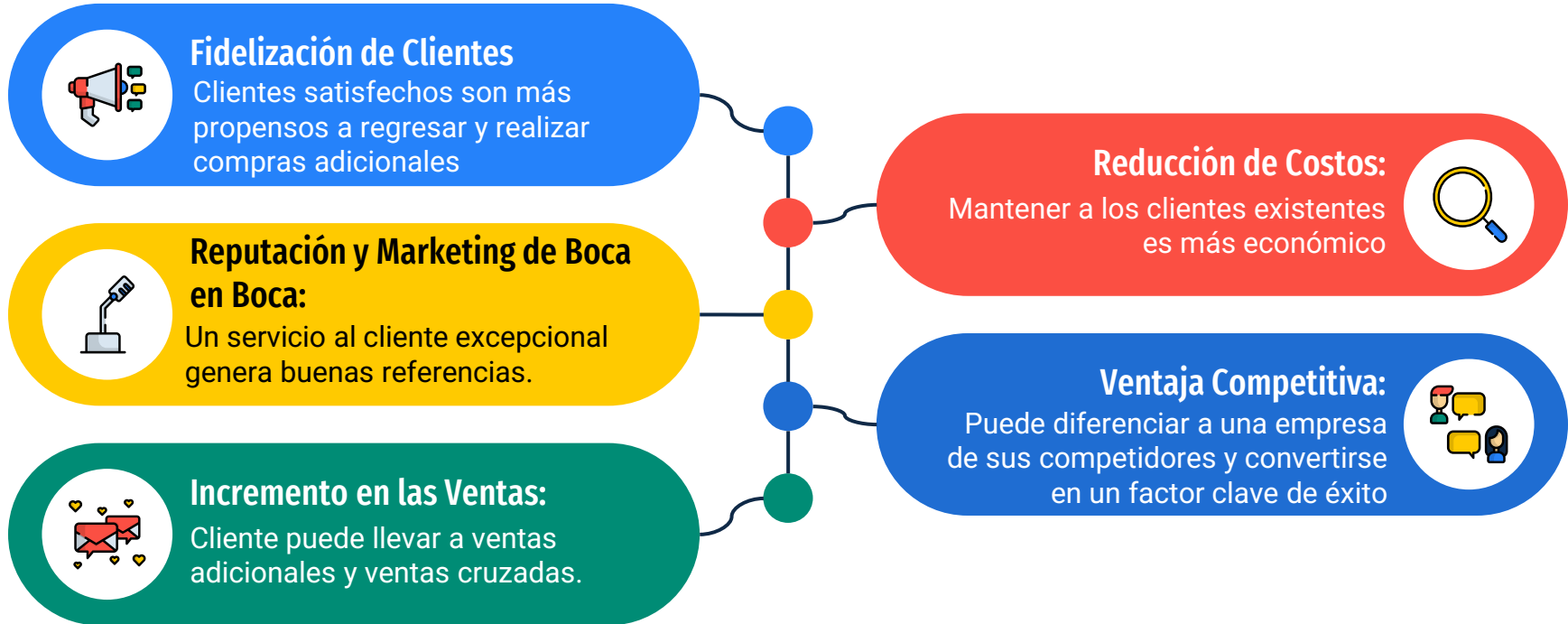
- Son los que tienen una interacción continua y constante con la empresa, cualquier colaborador que forme parte de la compañía.
- Gerentes
- Coordinadores
- Supervisores
- Mercaderistas
- Entrenadores
- Promotores
- Compañeros de trabajo



Cientes Externos

- Es todo consumidor o empresa con potencial para comprar o contratar productos y servicios.
- Cliente
- Proveedores
- Acreedores
- Representantes
- Inversionistas
- Accionistas
- Propietarios

Beneficios de un Buen Servicio al Cliente para la Empresa



Inteligencia Emocional



Inteligencia Emocional

Es la habilidad de reconocer, regular y comprender las emociones, tanto en ti mismo como en los demás. La inteligencia emocional alta te ayuda a conectar con otras personas, forjar relaciones empáticas, comunicar de manera efectiva, resolver conflictos y expresar tus sentimientos.

Muchas veces se asume que la inteligencia emocional es algo que tienes o no tienes. Sin embargo, al igual que tu coeficiente intelectual (IQ), el coeficiente emocional (EQ) es un músculo que puedes desarrollar a lo largo del tiempo.



Componentes de la inteligencia emocional

Autoconciencia



La capacidad de reconocer y entender nuestras propias emociones y cómo estas afectan nuestros pensamientos y comportamientos

Autoregulación



Habilidad para manejar y controlar las propias emociones de manera adecuada. Esto implica ser capaz de pensar antes de actuar, mantener la calma en situaciones de estrés, y ser adaptable a los cambios

Habilidades Sociales



La capacidad de desarrollar y mantener buenas relaciones, comunicarnos claramente, inspirar e influir en los demás, trabajar bien en equipo y gestionar conflictos

Motivación

Implica un impulso interno que nos lleva a alcanzar objetivos por razones más allá de recompensas externas, como dinero o estatus. Incluye una fuerte orientación a alcanzar nuestras metas



Empatía

Habilidad para reconocer, comprender y considerar las emociones de los demás y tratar de ver las cosas desde su perspectiva



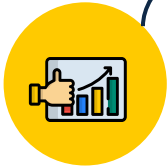
Importancia de la inteligencia emocional en el servicio al cliente

Mejora la Comunicación

Ayuda a los colaboradores a comunicarse de manera más efectiva, entendiendo y respondiendo adecuadamente a las emociones del cliente

Aumenta la Satisfacción del Cliente

Los clientes sienten que son escuchados y comprendidos, lo que aumenta su satisfacción y lealtad.



Adaptabilidad

Son más adaptables y resilientes ante los cambios y desafíos. Son capaces de manejar el estrés y la incertidumbre de manera efectiva, lo que es crucial en entornos dinámicos y cambiantes



Gestiona el Estrés

Permite a los empleados manejar el estrés y mantener la calma durante interacciones difíciles



Resuelve Conflictos

Facilita la resolución de conflictos al permitir que los empleados manejen sus propias emociones y entiendan mejor las emociones de los clientes

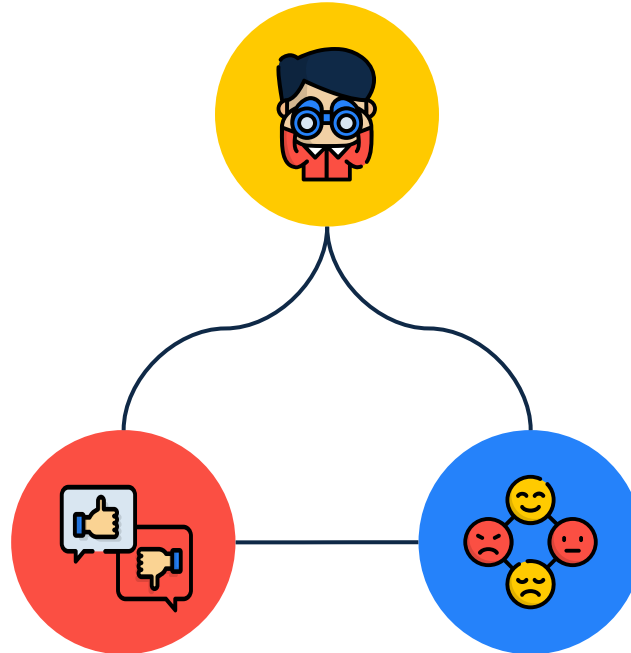
Desarrollo de Habilidades de Inteligencia Emocional en el Servicio al Cliente



HABILIDAD : AUTOCONCIENCIA

APLICACION EN SERVICIO AL CLIENTE

- Debe identificar sus emociones durante las interacciones con clientes, como la frustración, para evitar que afecten negativamente.
- Permite a los colaboradores reflexionar sobre sus experiencias pasadas y mejorar continuamente sus habilidades de servicio.



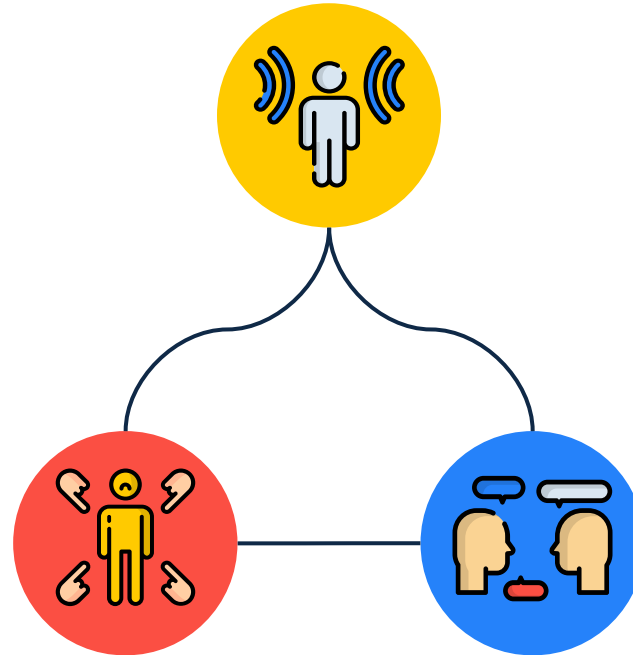
DESARROLLO

- Programas de entrenamiento que incluyan ejercicios de autoevaluación y reflexión.
- Retroalimentación constante por parte de supervisores y compañeros para ayudar a los colaboradores a reconocer sus puntos fuertes y áreas de mejora.

HABILIDAD : AUTOREGULACION

APLICACION EN SERVICIO AL CLIENTE

- Los colaboradores deben mantener la calma y controlar el estrés en situaciones difíciles para garantizar respuestas profesionales.
- Evita reacciones impulsivas que puedan empeorar situaciones con clientes



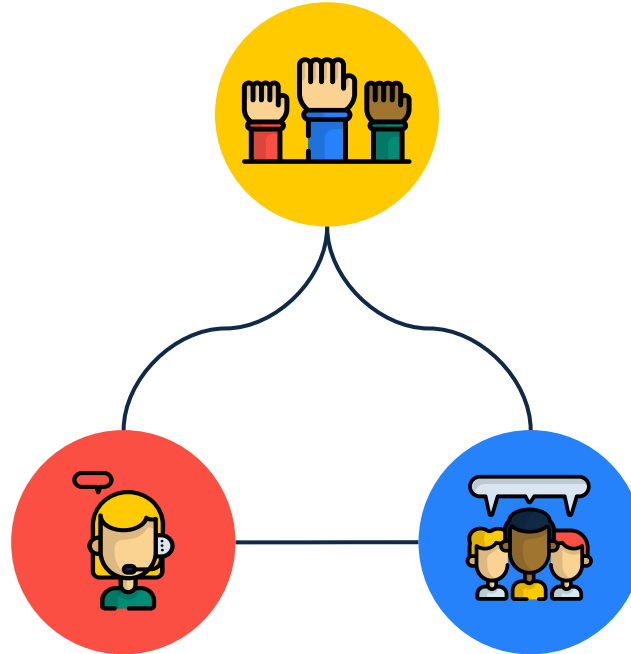
DESARROLLO

- Entrenamiento en técnicas como la respiración profunda, mindfulness y otros métodos para mantener la calma.
- Simulaciones y Role-Playing: Escenarios prácticos donde los empleados pueden practicar la gestión de situaciones emocionalmente cargadas.

HABILIDAD : MOTIVACION

APLICACION EN SERVICIO AL CLIENTE

- Colaboradores motivados se comprometen más con la satisfacción del cliente y buscan mejorar continuamente su desempeño.
- La motivación interna permite a los empleados perseverar y mantener un alto nivel de servicio ante desafíos.



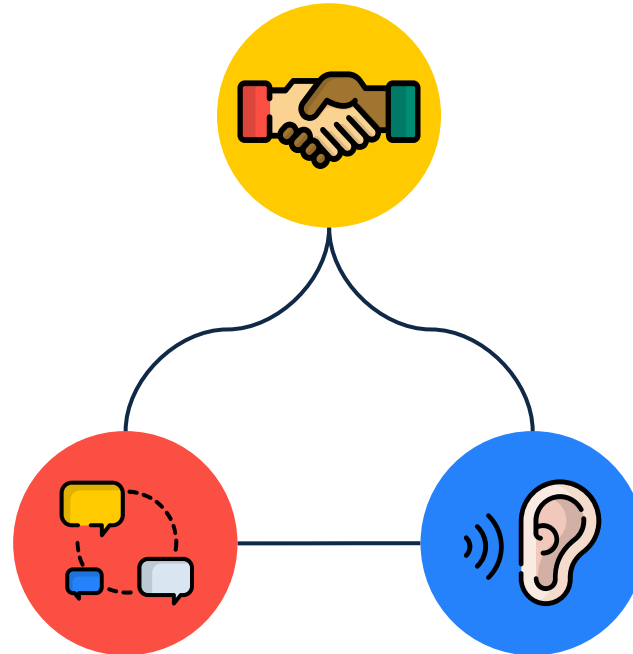
DESARROLLO

- Fijar objetivos claros y alcanzables para los colaboradores.
- Crear un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan valorados y reconocidos por sus esfuerzos y logros.

HABILIDAD : EMPATIA

APLICACION EN SERVICIO AL CLIENTE

- Comprender las necesidades del cliente permite ofrecer soluciones más efectivas y personalizadas.
- La empatía construye relaciones fuertes y duraderas con los clientes, fomentando lealtad y confianza.



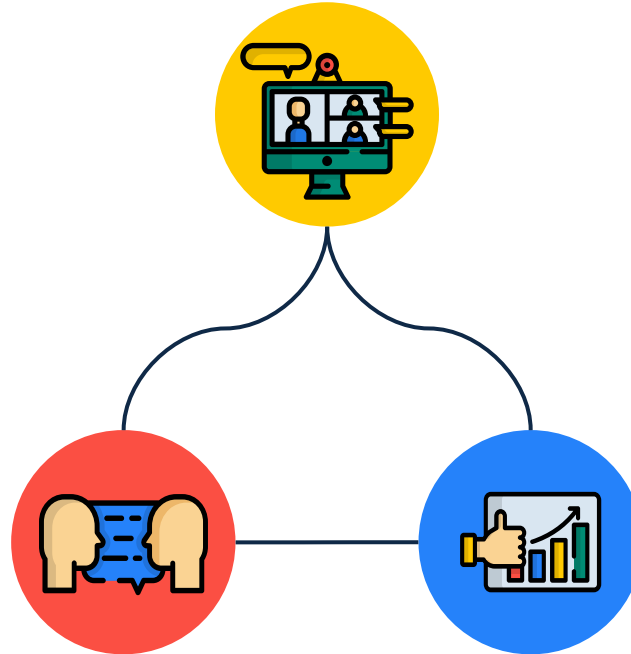
DESARROLLO

- Capacitación en Escucha Activa: Entrenamientos que enseñen a los empleados a escuchar atentamente y responder de manera apropiada a las emociones y necesidades del cliente.
- Promover una cultura empresarial que valore y practique la empatía en todas las interacciones.

HABILIDAD : HABILIDADES SOCIALES

APLICACION EN SERVICIO AL CLIENTE

- La comunicación eficaz asegura que el cliente se sienta escuchado y comprendido.
- La resolución de conflictos implica manejarlos constructivamente con una actitud profesional y calmada.



DESARROLLO

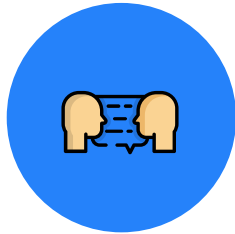
- Entrenamiento en Comunicación: Cursos y talleres que enseñen técnicas de comunicación clara y efectiva.
- Formación específica en técnicas de mediación y resolución de conflictos.

Reconocimiento de Señales Emocionales en los Clientes

Reconocer las señales emocionales en los clientes es crucial para ofrecer un servicio al cliente efectivo. Estas señales pueden ser verbales y no verbales, y su correcta interpretación permite una respuesta más empática y adecuada a las necesidades del cliente.



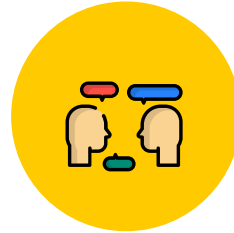
Señales Emocionales



Señales Verbales

Tono de Voz: Un tono elevado puede indicar enojo, mientras que un tono bajo puede reflejar tristeza.

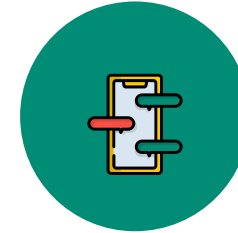
Elección de Palabras: Palabras negativas o críticas pueden ser indicativas de insatisfacción o descontento.



Señales No Verbales

Expresiones Faciales: Diferentes gestos puede reflejar diversas emociones.

Lenguaje Corporal: Se puede identificar las emociones de una persona también por las posturas.



Contexto y Situación

Historial de Interacciones: Revisar las interacciones previas con el cliente puede proporcionar contexto sobre su estado emocional actual.

Situación Actual: Considerar el entorno y las circunstancias que podrían estar afectando el estado emocional del cliente en ese momento.

¿Cómo entender y Gestionar las Emociones Propias ante Situaciones Desafiantes

Conciencia Emocional:

- Identificación de Emociones
- Reconocimiento de Triggers

Regulación Emocional:

- Técnicas de Regulación
- Restructuración Cognitiva

Empatía y perspectiva:

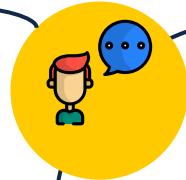
- Escucha Activa
- Poner en Perspectiva



Técnicas para Mantener la Calma y la Compostura

Respiración y Relajación

La respiración profunda y las técnicas de relajación son herramientas efectivas para reducir el estrés y mantener la calma.



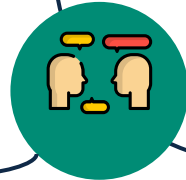
Autocontrol y Autoregulación

Desarrollar el autocontrol y la autorregulación es crucial para manejar situaciones estresantes de manera efectiva.



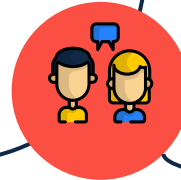
Meditación

La meditación ayuda a mantener la concentración y a reducir las respuestas emocionales impulsivas.



Comunicación Eficaz

La comunicación clara y asertiva ayuda a resolver conflictos y a reducir la tensión en las interacciones con clientes difíciles.



¡Muchas Gracias!



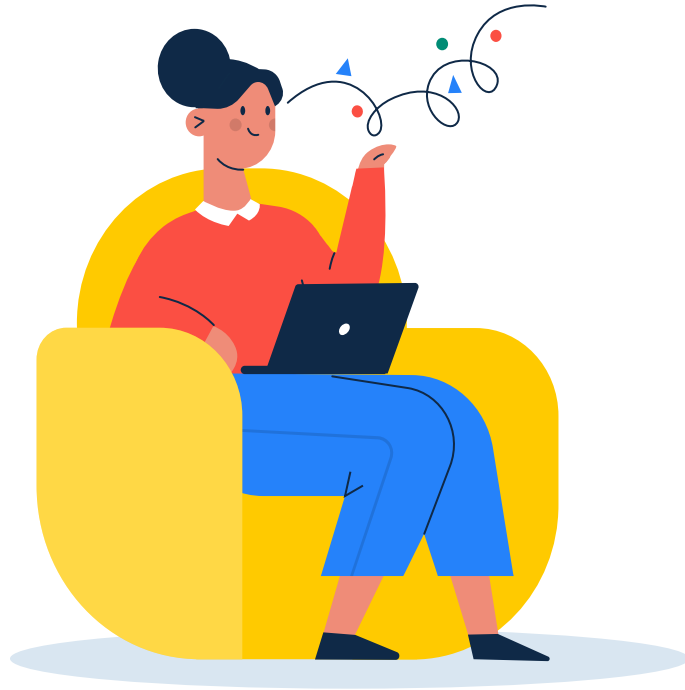
**Dudas, consultas,
comentarios?**

Actividad

1.

¿Cómo te has sentido al tratar con un cliente difícil? ¿Qué emociones experimentaste y cómo las gestionaste?





2.

¿Cómo crees que la inteligencia emocional podría ayudarte en situaciones complejas con un cliente difíciles? ¿Qué pasos concretos tomaré para mejorar mi manejo de clientes difíciles?

3.
¿Qué habilidades de inteligencia emocional necesito desarrollar más? ¿Cómo puedo practicar estas habilidades en mi día a día?

