

# SERVICIO AL CLIENTE

Estrategias prácticas





# FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE

# Código QR de la evaluación





## ¿Qué es servicio al cliente?

El servicio al cliente abarca todas las acciones y esfuerzos orientados a generar una excelente experiencia para los consumidores de manera dinámica y proactiva. No se limita a un área específica de la compañía; cada proceso, desde el desarrollo del producto hasta la postventa, debe estar enfocado en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

***`` Los clientes felices son tus mayores defensores y pueden convertirse en tu equipo de ventas más exitoso ``***



# Conceptos Clave de servicio al cliente



## EXPECTATIVA DEL CLIENTE

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

## RETENCIÓN DE CLIENTES

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

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

## CICLO DEL SERVICIO

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





# ¿Quiénes son nuestros clientes?



## CLIENTES INTERNOS

Son los que tienen una interacción continua y constante con la empresa, cualquier colaborador que forme parte de la compañía

- Gerentes
- Coordinadores
- Supervisores
- Back office
- Asesores de ventas
- Compañeros de trabajo



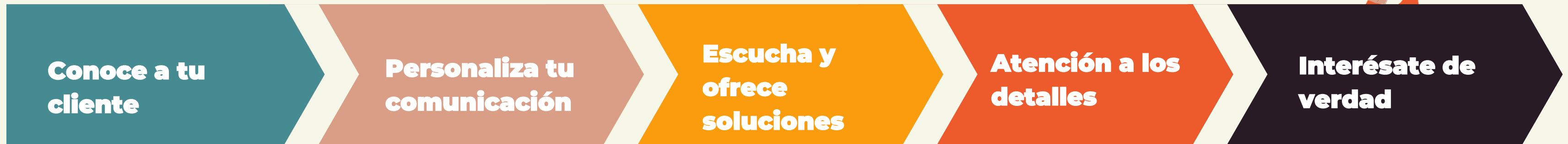
## CLIENTES EXTERNOS

Es todo consumidor o empresa con potencial para comprar o contratar productos y servicios.

- Proveedores
- Acreedores
- Representantes
- Inversionistas
- Accionistas
- Propietarios



# ¿Como brindar un servicio al cliente excepcional?



Cómo se comportan, qué intereses tienen y datos que sean valiosos, como la edad, su ubicación, etc.

Toda acción o material con el que el cliente tenga contacto y con el que estás emitiendo una comunicación debe ser personalizado.

La escucha activa te ayuda a concentrarte en lo que te están diciendo.

Ligado a lo anterior es imprescindible que estés concentrado y con todos los sentidos en alerta para enfocarte hasta en el más mínimo detalle.

No hay mejor fórmula del buen especialista en servicio al cliente que esta: sé sincero y empático.



# ¿Como brindar un servicio al cliente excepcional?



## Construye confianza

Es importante que en esta interacción generes confianza y credibilidad, lo cual se logra cuando estás atento y ofreces soluciones.

## Mejora los tiempos de respuesta

Si estableces protocolos seguramente agilizarás los tiempos de respuesta.

## Sé amable

Regla de oro no solo del servicio al cliente, sino en la vida.

## Cumple tus promesas

Esto es fundamental en el servicio al cliente: no prometas algo que no puedas cumplir.

## Retroalimentación

Pide regularmente la opinión de tus clientes sobre sus experiencias con tu producto o servicio





## Beneficios de un buen servicio al cliente:



1

Fidelización de clientes

2

Reputación positiva

3

Diferenciación competitiva

4

Reducción de quejas y problemas

5

Mayor valor para el cliente



6

Feedback constructivo

7

Aumento de las ventas o servicio

8

Motivación del personal

9

Menor coste de adquisición de clientes

10

Resiliencia en tiempos difíciles



## Errores que debemos evitar

*La calidad del servicio al cliente es un elemento multifactorial: depende de la cultura de la empresa, de los recursos disponibles, de la autonomía de los representantes de atención y hasta de la competencia.*



# Características de una buena estrategia de servicio al cliente



## Está orientado a la satisfacción del cliente

La actitud de atención al cliente está orientada hacia su deleite, por lo que el consumidor debe estar en el centro de tu servicio.

## Es proactivo y no solo reactivo

el servicio ha evolucionado para generar acciones integrales por las que el cliente se sienta a gusto; por tanto, esta área debe ser también proactiva

## Es dinámico

Reforzar los vínculos positivos es algo que requiere un cambio de mentalidad, en el sentido de que no basta con dar ciertas respuestas de guion o enviar una cantidad determinada de correos.

## Aprovecha al mejor talento

Los equipos de atención al cliente deben ser expertos en el tema y conocer a cabalidad los protocolos de atención y seguimiento

# 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



# Importancia de la inteligencia emocional en el servicio al cliente



## 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

# Comó entender y Gestionar las Emociones Propias ante Situaciones Desafiantes



## Conciencia Emocional:

- Identificación de Emociones
- Reconocimiento de Triggers

## Regulación Emocional:

- Técnicas de Regulación
- Reestructuración Cognitiva

## Empatia y perspectiva:

- Escucha Activa
- Poner en Perspectiva

# Técnicas para Mantener la Calma y la Compostura

**Respiración y Relajación**

**Meditación**

**Autocontrol  
Autoregulación**

**Comunicación Eficaz**



-¿Qué habilidades de inteligencia emocional necesito desarrollar más? Defina 3 de ellas.

-¿Cómo puedo practicar estas habilidades en mi día a día?



# Código QR de la evaluación





# GRACIAS

¿Preguntas o comentarios?