

Programa Leading Infotree People Together

Servicio al cliente: enfoco en la estrategia



Contenido

- Concepto
- Tipos de clientes
- Enfoque en cliente interno
- Servicio al cliente excepcional
- Enfoque en la estrategia
- Servicio al cliente como valor organizacional



Actividad de inicio

- **Cuándo un cliente....**
- **Yo.....**
- **Definición personal de servicio al cliente y sus componentes**



¿Qué es el 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.



¿Cuál es mi cliente más importante?

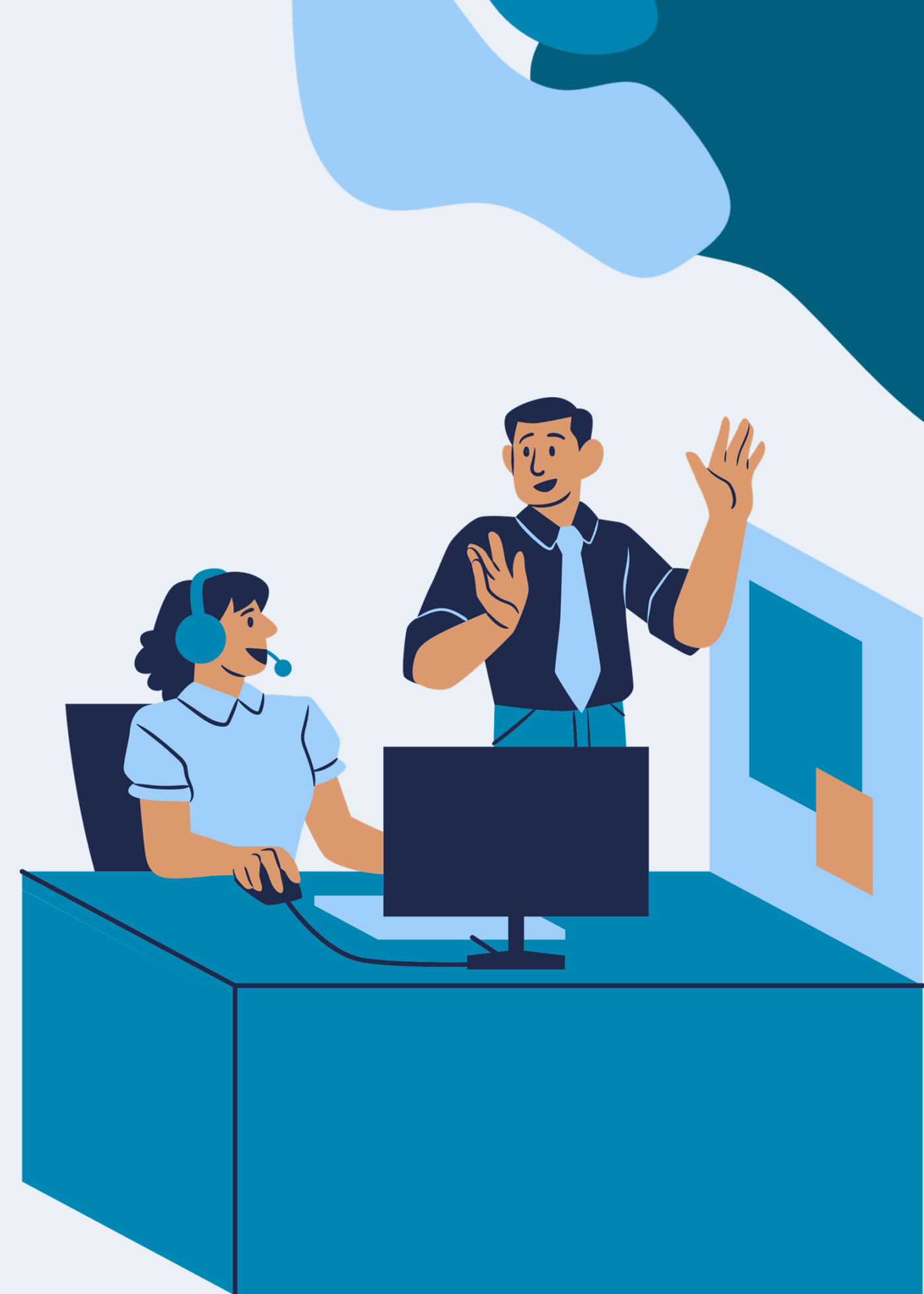


Liderazgo en el servicio al cliente

Los líderes juegan un papel crucial en la creación de una cultura centrada en el cliente y en la motivación de sus equipos para brindar experiencias excepcionales.

¿Qué implica ser un líder en servicio al cliente?

- **Ser un ejemplo:** Los líderes deben demostrar con sus acciones el valor que le dan al cliente.
- **Comunicar la visión:** Transmitir claramente la importancia del servicio al cliente y cómo se alinea con los objetivos de la empresa.
- **Creador de una cultura de servicio:** Fomenta un ambiente de trabajo donde el cliente es el centro de todas las decisiones y acciones.
- **Empoderar al equipo:** Delegar responsabilidades y otorgar autonomía para que los empleados puedan tomar decisiones y resolver problemas.
- **Fomentar la colaboración:** Crear un ambiente de trabajo donde se valore el trabajo en equipo y se compartan las mejores prácticas.
- **Reconocer y recompensar:** Celebrar los logros y reconocer el esfuerzo del equipo.



Tipos de clientes

¿Conozco mis clientes y sus necesidades?

Clientes internos:

Colaboradores: Son el primer cliente de una organización. Su satisfacción y compromiso influyen directamente en la calidad del servicio al cliente externo

Buscan un ambiente de trabajo positivo, oportunidades de crecimiento, reconocimiento

Clientes externos:

Clientes finales: Son los consumidores directos de productos o servicios.
Distribuidores: Son intermediarios que adquieren productos para venderlos a otros.

Desean servicios de calidad, una buena experiencia de compra y atención a la cliente personalizada, márgenes de ganancia atractivos, soporte técnico y un flujo constante de productos, sinergia, confianza y un beneficio mutuo a largo plazo.

Estrategias clave:

- Personalización: enfoque y comunicación adaptado a las necesidades específicas.
- Empatía: entender las perspectivas del cliente.
- Comunicación efectiva: comunicación clara y transparente
 - Relaciones a largo plazo: Construir relaciones sólidas basadas en la confianza y la colaboración.
- Seguimiento: Realizar un seguimiento regular de la satisfacción y ajusta tus estrategias según sea necesario.

Líder en servicio al cliente

¿Qué es dar servicio al cliente a mi equipo?

Mi cliente más importante debe ser mi equipo, pues de ellos depende que el cliente final reciba lo que espera

¿Cómo puedo asegurar que doy un buen servicio al cliente?



Estableciendo expectativas claras: Define los estándares de servicio y asegúrate de que todos los miembros del equipo los comprendan.

Ofreciendo feedback constructivo: Proporciona retroalimentación regular y específica para ayudar a los empleados a mejorar su desempeño.

Celebrando los éxitos: Reconoce y recompensa los logros individuales y grupales..

Escuchando a su equipo: Crea canales de comunicación abiertos para que los empleados puedan expresar sus ideas y preocupaciones.

Fomentando la innovación: Anima a su equipo a buscar nuevas formas de mejorar la experiencia del cliente.

¿Cómo cuidar a mi cliente más importante?



¿Cómo brindar un servicio al cliente excepcional?

Conoce a tu cliente

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

Personaliza tu comunicación

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

Escucha y ofrece soluciones

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

Atención a los detalles

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

Interésate de verdad

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

¿Cómo 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

¿Cuál es uno de los objetivos más importantes en el servicio al cliente?

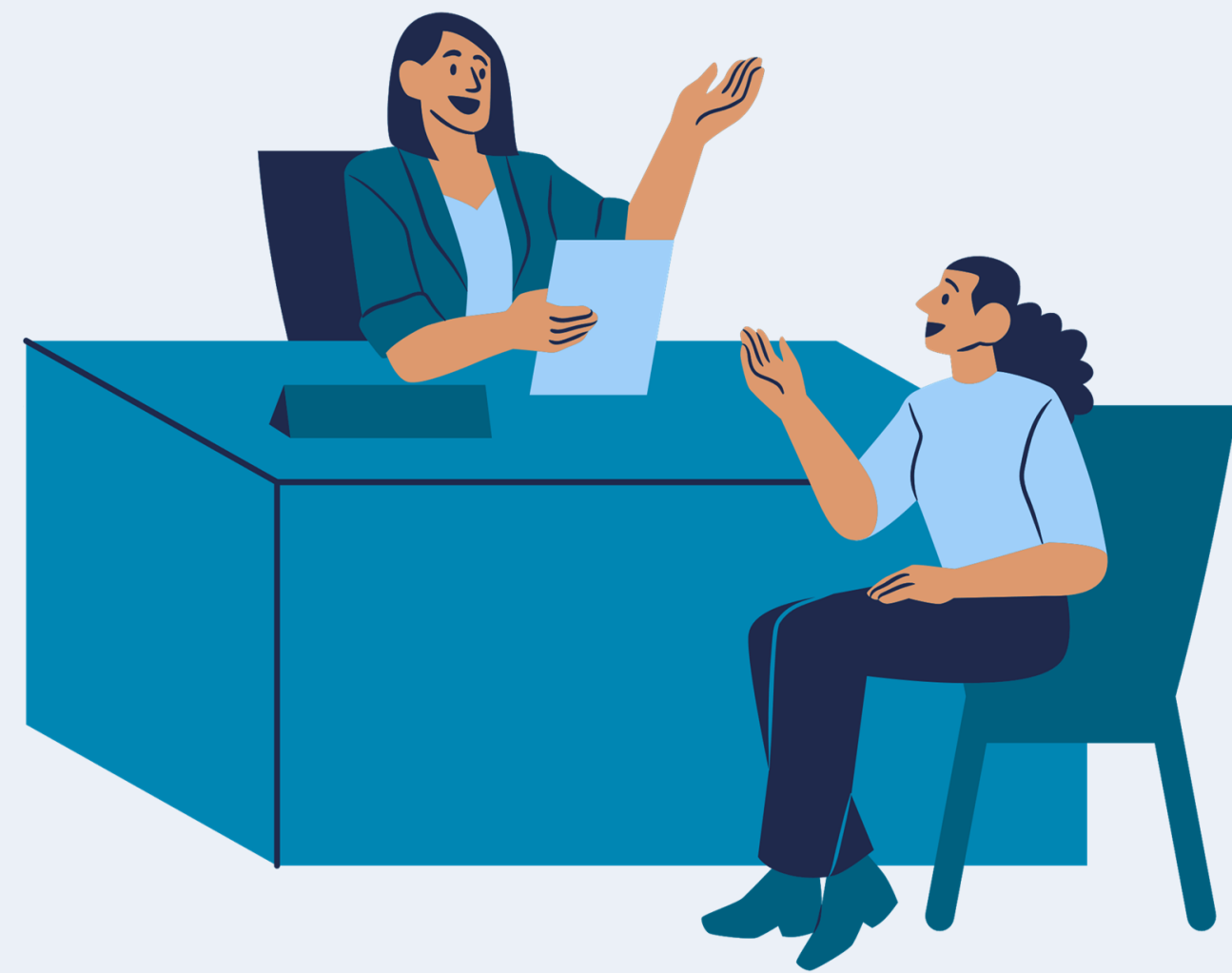
Que nos recuerden por la experiencia brindada





Es esencial que construyamos una estrategia de experiencia...

La cual es una serie de acciones meditadas y encaminadas a brindar un servicio de alta calidad, tanto así que esta se convierta en una experiencia memorable para el cliente.



Acciones básicas en el servicio al cliente



Características de una buena estrategia



Estrategia LOVE

Localizar

Localizar en dónde estamos y a dónde queremos llegar.

Organizar

Organizar un proceso y un protocolo indicando cómo lograr el objetivo y las reglas.

Vivir

Debemos hacer que nuestros clientes vivan los procesos y protocolos.

Esparcir

Es lograr que la estrategia sea conocida por todas las personas de la empresa.

Recordemos que el servicio al cliente es uno de nuestros valores “Orientación al cliente”

Me enfoco en la
satisfacción y el
bienestar.

Entiendo y
antifico las
necesidades del
cliente.

Brinda una
atención
personalizada.

Me aseguro que sus
expectativas sean
cumplidas o
superadas.



¡Gracias por su participación!

Por favor, déjanos tu retroalimentación.



RESOURCE PAGE

Use these design resources in your Canva Presentation. Happy designing!

Delete or hide this page before presenting.

