



## Guía N°5 Classroom Atención de Clientes /Contabilidad

Fecha desde: 21 de septiembre a 02 de octubre de 2020

Nombre:..... **Nivel: Tercero Medio A**

OA: Atiende a clientes externos, conforme a las políticas establecidas y los protocolos de comunicación vigentes, utilizando los medios electrónicos e informáticos disponibles para ello.

Unidad 1 **Contenido: Comunicación Externa/ El Correo electrónico.**

La base de una estrategia es comunicar algo para conseguir un objetivo concreto. Ya sea una empresa hablando a su audiencia o un proveedor hablando a su cliente. Una buena comunicación nos permite conseguir nuestro objetivo: conseguir el cliente, avanzar en el proceso o solucionar un problema puntual.

### **El Correo Electrónico y el Servicio al Cliente en Internet**

En el mundo de Internet, la importancia del Servicio al Cliente es mucho mayor que en el mundo 'real', pues no hay ningún tipo de contacto 'cara a cara' entre Usted y su cliente. Todo lo que un cliente debe hacer para evaluar su producto o servicio es el de analizar como su sitio web interactúa con el (ella) en línea y la forma como usted responde a sus inquietudes.

Asumiendo que usted tiene una sede web amigable para el usuario final y un diseño profesional, todo quedará en manos de una COMUNICACION EFECTIVA. No es raro encontrar personas o empresas que tardan en contestar los mensajes de correo electrónico una semana o aún más.

En el mundo de los negocios 'en-línea' **contestar un correo-e en un día podría considerarse como aceptable**. Sin embargo, **si usted tiene la capacidad de contestar durante la primera hora, sin duda impresionará a sus clientes potenciales** y lo colocará en una posición de ventaja sustancial frente a la competencia.

- Porque el cliente potencial aún no ha tomado una decisión de compra y muy seguramente está evaluando productos o servicios alternos. Una respuesta rápida a una pregunta hará que su empresa y su ofrecimiento este en primer plano en la mente del cliente potencial.
- Porque mostrará a sus clientes potenciales que usted está presente y que hay alguien detrás de la 'tienda'.
- Porque el servicio al cliente es la clave que le permitirá diferenciarse de los competidores que no responden con rapidez.

### **¿Cómo responder eficazmente?**

- Suministre una respuesta completa. Póngase en los 'zapatos' del cliente potencial. ¿Cuál es el problema? ¿Cuáles son las soluciones reales? y dele soluciones e indicaciones de que pasos deben tomar.



- Sea honesto. Si su producto no concuerda con las necesidades del cliente potencial, o si usted no le puede ayudar, dígale porque y ofrézcale alternativas. Sin duda agradecerán su colaboración y seguramente regresarán en su búsqueda cuando necesiten de sus productos o servicios.
- En lo posible, no los refiera a otra persona. Si no hay alternativa, al contestar el correo-e, envíe una copia (CC) a quien usted refiere y continúe teniendo la ‘propiedad’ sobre el problema o inquietud del cliente.
- Sea claro y conciso en sus respuestas.
- Cuando responda un correo-e, siempre es bueno incluir el mensaje original de su cliente potencial o cite porciones específicas de su mensaje. No espere que el cliente potencial recuerde con exactitud lo que le escribió. Muchos programas de correo electrónico le permiten hacer esto automáticamente colocando el símbolo ‘>’ al comienzo de cada línea. En aras de la simplicidad, solo incluya las porciones relevantes del mensaje. Si el mensaje es muy largo, borre todo lo que no se relaciona con su respuesta.
- Tómese el tiempo para chequear la ortografía en sus mensajes antes de enviarlos.
- Nunca conteste TODO EN MAYUSCULAS. Va en contra de las normas de etiqueta en la Red y puede interpretarse como que usted está GRITANDO!
- Se recomienda NO ENVIAR archivos adjuntos sin permiso de la otra parte.

¿Razones?

Los virus informáticos pueden ser transmitidos en los archivos adjuntos.

El tiempo de descarga de un archivo adjunto puede ser largo y el lector se verá frustrado si el contenido no se ajusta a sus necesidades.

En muchos rincones del mundo, la gente aún paga por minuto de conexión a la Red.

– NUNCA ENVIE copias de sus mensajes a múltiples personas usando el campo CC (Copia al Carbón). Lo anterior hará que todos los receptores del mensaje tengan la dirección de correo-e de todos a los que usted le envía el mensaje. En reemplazo, use el campo BCC (Copia al Carbón Oculta), esto ocultará la dirección de correo-e de los destinatarios.

Existen muchos otros consejos al respecto, pero estos son los más relevantes a considerar.

#### **Síntesis:**

Una respuesta por email debe ser cordial y profesional, debe ser rápida y personalizada pero también se debe aprovechar para captar al cliente en los servicios o productos, de manera que se le puede incitar a alguna compra o mostrarle las ventajas de tal producto o servicio, se debe aprovechar la atención al cliente por email para promocionar la empresa, sus productos o servicios.



**A De acuerdo al video adjunto, responda lo siguiente:**

- 1.- ¿Por qué contestar en la 1era. hora un correo electrónico es una ventaja sustancial para la empresa?
- 2.- ¿En que circunstancias hay que ser honesto al responder un correo-e?¿que se lograría con ello?
- 3.- ¿Por qué se recomienda no enviar archivos adjuntos en un correo-e?
- 4.- ¿Por qué no se debe contestar un correo todo con mayúscula?

**Registre de manera manuscrita el desarrollo de la actividad en su cuaderno.**

Se solicita **tomar fotografías legibles** de las respuestas y enviar al correo del profesor (a) respectivo. Por favor identifiqúese claramente con nombre, apellido y curso.

**Evaluación: Formativa**

Enviar a

[monica.carrasco@colegiofernandodearagon.cl](mailto:monica.carrasco@colegiofernandodearagon.cl)

**Plazo de envío: viernes 02 de octubre de 2020**