



Guía Nº4 Classroom Atención de Clientes

Fecha desde: 31 de agosto a 11 de septiembre de 2020

Nombre:..... Nivel: NM3 B y C

OA: Realiza la atención de clientes externos de la empresa, considerando sus necesidades y de Unidad 1 **Contenido: Comunicación Externa/Medio de comunicación cara a cara**

Activación del pensamiento:

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.

Técnicas de comunicación con el cliente externo/ Atención Cara a Cara

El protocolo cara a cara pretende ser una guía de servicio al cliente, en los procesos de pre-selección y selección de Clientes optimizando la calidad de la comunicación entre el entrevistador y el entrevistado.

Entre cuyos factores o atributos se encuentra desde el saludo, forma y modo de trato con el cliente. Si dado el caso el trato cara a cara con el cliente es un problema, es casi seguro que la empresa tiene otros problemas más profundos, pero en realidad cuáles son esos problemas; esto es algo que sólo se puede saber mediante un diagnóstico.

A pesar de ello, se sugiere que de hecho las actitudes positivas en el trato con el cliente, como el respeto a las personas, las sonrisas amables, la ayuda desinteresada al cliente o el sutil trato con el cliente, conllevan hacia un buen uso de este medio de comunicación; en cambio las actitudes emocionales, la osadía con el cliente, o el favoritismo, alejan el compromiso de uso de este elemento. Cada patrón, irá en marcha de acuerdo a la cultura del mercado.

El contacto directo con la gente es la esencia del Servicio al Cliente, el mejoramiento de este contacto, no puede conseguirse aisladamente, es por eso que es de vital importancia actuar con naturalidad y buena disposición no utilizando nunca una "sonrisa estereotipada" que muestre un gesto de desatino. Sobre todo se debe incidir en el adecuado contacto cara a cara, con clientes que el cliente se comunica con el No-Cliente: No importa cuánto, todos deben respetar a sus clientes. "saber escuchar es una habilidad en sí misma tan difícil, por lo menos como el saber hablar"

El contacto cara a cara representa la primera herramienta del servicio al cliente y su estrategia. En la que se debe considerar entonces:



1. Respeto a las personas,
2. Sonrisa al momento de conversar con el cliente,
3. Técnicas adecuadas de conversación (de acuerdo con la cultura del medio que rodea a la empresa).
4. Ofrecer información y ayuda.
5. Evitar actitudes emotivas en este contacto.
6. Nunca dar órdenes al cliente o mostrar favoritismos con ellos.

Relación con el cliente difícil.

"Los clientes difíciles no siempre son difíciles" un análisis del servicio puede mostrar que se trata de algo reparable que no ha funcionado apropiadamente en la relación.

El personal de atención al cliente debe estar consciente de que es probable que un cliente aparentemente difícil, sufre de diversos tipos de complejos o discapacidades como las sorderas, parálisis o mal humor entre otros; que hacen "difícil" su atención, por lo que en lo posible, cada empleado debe servir al cliente de este tipo, de la manera más natural posible. Muchas empresas se verán afectadas por la mala educación de algunos clientes y su irresponsabilidad al usar los servicios de la compañía, pero el personal de estas organizaciones deben comprender el verdadero arte de "tratar" con estas personas, consideradas difíciles, por ningún motivo se debe cambiar la forma de trato con ellos. Cada situación representa para la empresa, un atributo de esta herramienta.

Síntesis:

Es la atención que implica un trato directo o personal entre un determinado trabajador y un determinado cliente, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de éste último.

Actividad: De acuerdo al texto dado responda lo siguiente:

- 1) ¿Por qué se dice que el contacto directo con la gente, es la esencia del Servicio al Cliente. Explique.
- 2) ¿Por qué hay que evitar las actitudes emotivas en este contacto? (con el cliente)
- 3) ¿Por qué son importantes las actitudes positivas en el trato con el cliente?
- 4) ¿Por qué hay que tener especial cuidado en la atención del Cliente difícil? Explique.

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 identifíquese claramente con nombre, apellido y curso. **Evaluación:**

Formativa

Tercero C enviar a

monica.carrasco@colegiofernandodearagon.cl

Tercero B enviar a

daniel.sepulveda@colegiofernandodearagon.cl

Plazo de envío: viernes 11 de septiembre de 2020