

Guía para el Aprendizaje N° 2

Fecha desde: 01 a 30 Abril de 2021

Nombre:.....

Curso:.....

CONTENIDO: Conociendo el Servicio de Atención de Clientes.

OBJETIVO DE APRENDIZAJE: OA Atender Clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, correo electrónico u otro medio.



¿Qué es el servicio al cliente?

El servicio al cliente son todas las acciones enfocadas en mejorar la experiencia de los consumidores, antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.

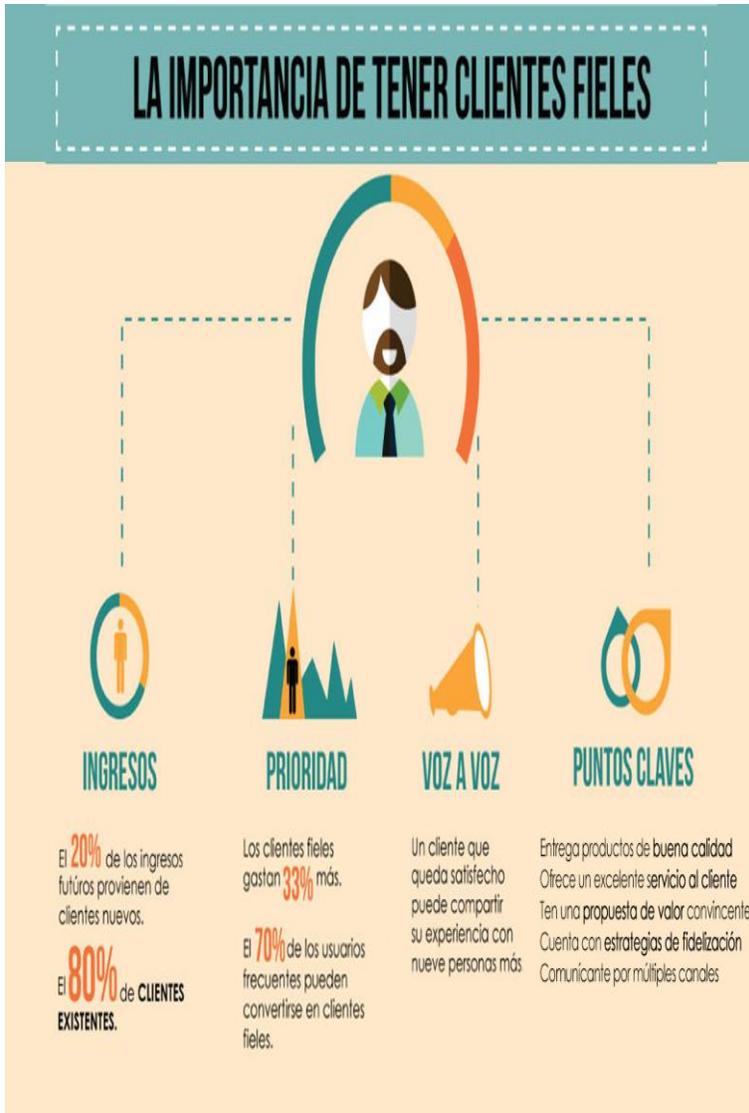
Este proceso involucra varias etapas y factores. No nos referimos exclusivamente al momento en que un cliente hace una compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio.

Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantamos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, calidad y **calidez** que también influirán en el servicio ofrecido.

Calidez

Cuando nos referimos a **Calidez**, nos concentramos en el **trato** que recibe un cliente por parte de la persona que lo atiende. Un trato amable, la buena predisposición para escucharlo y entender sus problemas o inquietudes, en definitiva, el hacerlo sentir **“en casa”**.





¿Qué consigue tu empresa con un servicio de atención al cliente óptimo?

Esto es lo más destacado:

Ofrecer a sus clientes una atención personalizada, y responder a la **fidelidad**, y la confianza que ellos han depositado en dicha marca.

La posibilidad de que si un cliente queda satisfecho sobre la resolución de sus dudas, o problemas pueda recomendar a la marca.

La mayoría de negocios están en internet. Las opiniones en la red son muy importantes, y consideradas por el resto de usuarios. Si los consumidores dejan ver que una empresa tiene una buena atención al cliente, los usuarios lo tendrán en cuenta de forma muy **positiva**.

A nivel interno también supone un buen aporte de motivación ya que todo irá en consonancia en la empresa.

La posibilidad de subir precios, o si ya de por sí son más altos de la media estará justificado si se ofrece un buen servicio de atención al cliente.

La publicidad, y el marketing se ven afectados por esto si no se trabaja bien en este departamento. Un servicio de atención al cliente eficaz puede ser una manera de generar buena publicidad, y por lo tanto no será necesario invertir tanto en este departamento, cosa que habría que hacer si esto no lo tuviese la empresa, en especial para «limpiar» su nombre.

Las ventas se ven repercutidas cuando se potencia este tipo de departamentos. La gente confía en la buena disposición, y la atención del negocio, y confía todavía más en sus servicios.

Cuando un departamento de atención al cliente realiza una labor intachable, se convierte en un valor asociado a la propia marca, y que supone una amenaza competitiva para el resto del mercado.

¿Cuánto sabes?

Actividad 1:

1.- ¿A qué nos referimos cuando hablamos de calidez en el servicio al cliente?

2.- ¿Cómo se define Servicio de Atención al cliente?

El departamento de atención al cliente

El departamento de atención al cliente es mucho más que tramitar quejas:

Transmite sensación de confianza a los clientes.

Recoge información sobre los clientes.

Ventajas (para la organización):

Aumenta la lealtad de sus clientes.

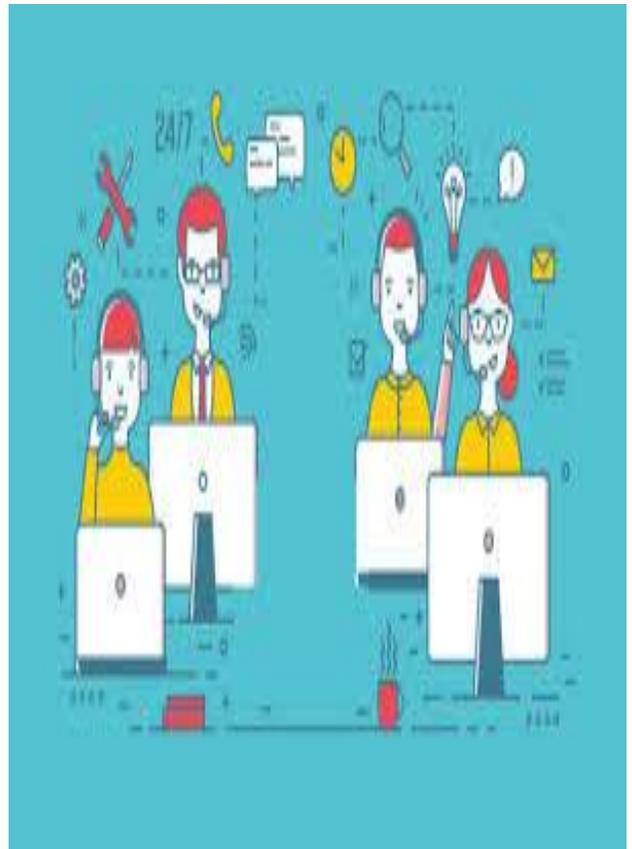
Permite obtener mejoras de rentabilidad.

Facilita la captación de nuevos clientes.

Permite ahorrar costes.

Propicia un incremento de participación en su cuota de mercado.

Ofrece una mejor imagen de la empresa, así como de sus productos y/o servicios.



Este departamento es el que se encarga de atender las necesidades o requerimientos de los clientes y los usuarios. Una empresa de éxito conoce a sus clientes, atiende a sus requerimientos y busca siempre cubrir sus necesidades. Es por ello que vamos a explicarte bien cuáles son las funciones de un departamento de atención al cliente.

Las principales funciones de un departamento de servicio al cliente

Entre las principales funciones que un departamento de servicio al cliente tiene a cargo, podemos destacar las siguientes:

- Atiende consultas, quejas y reclamos. Es el primer contacto del cliente con la empresa cuando se trata de atender consultas, quejas y reclamos. Por ello, deben conocer a profundidad las condiciones de venta de los productos que la empresa ofrece, así como las etapas de cada proceso de venta de un bien o servicio.

- Brinda información sobre el proceso de un caso abierto para el cliente. Ya sea que el cliente haya realizado una compra o que esté a la espera de la resolución de un trámite, el departamento de servicio al cliente es la unidad a la que acudirá para solicitar información sobre dicho proceso.

•Recibe sugerencias de parte de los clientes. Constantemente los clientes externan sugerencias que pueden permitir a la empresa mejorar sus servicios y productos. Así, el departamento de servicio al cliente es quien se encarga de recibir dichas sugerencias y gestionarlas, para que puedan ser tomadas en cuenta por el área encargada.

•Da seguimiento a los clientes tras haber prestado un servicio. Al concretizar una compra o prestación de un servicio, el departamento de servicio al cliente se pone en contacto con el mismo, para dar seguimiento a su experiencia y conocer su opinión sobre la misma. Ligado al punto anterior, esto permitirá que la empresa cuente con insumos para mejorar y, así, garantizar una mejor experiencia al consumidor.

funciones del departamento de servicio al cliente

- Crear y mantener la relación con cada cliente y entenderlo.
- Resolver los problemas o dudas que tienen los clientes con respecto al producto comprado o al servicio contratado.
- preguntas de uso del producto.
- Reclamos y garantías.
- artículos defectuosos cambios o devoluciones
- promociones y ventas especiales
- resolución de conflictos
- servicio técnico y mantenimiento
- fidelización de clientes
- por nombrar algunos.

Las 10 claves para mejorar la atención al cliente de tu empresa

GESTIÓN DE EMPRESAS

La atención al cliente es vital para la buena marcha de cualquier organización. El cliente, que siempre ha de estar en el centro de nuestro compromiso y acción, debe sentir que se le atiende de manera ágil, amable y correcta y, sobre todo, que sus expectativas se vean superadas. En el post de hoy veremos 10 claves para mejorar en nuestra atención al cliente.

La atención al cliente engloba a todos aquellos procesos y departamentos que interactúan con el cliente o consumidor. Sin embargo, casi siempre se designa con este concepto al servicio o departamento que se comunica directamente con los clientes, donde éstos pueden dirigirse para ampliar información, solicitar algún servicio técnico, poner reclamaciones, sugerencias, etc.



ATENCIÓN DE CLIENTES 2021
CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN
NIVEL: 3º MEDIO CONTABILIDAD

10 claves de la atención al cliente

1. El cliente es lo primero

Es una obviedad, pero casi debería ser repetido como un mantra por toda la organización, y especialmente por los trabajadores ligados al servicio de atención al cliente.

2. Escuchar, escuchar y escuchar

Escuchar de manera activa significa que el receptor se prepara para escuchar, se concentra en aquello que dice el emisor y que está listo para proporcionar respuestas. La escucha activa es, quizá, el factor más significativo para el éxito del proceso de atención al cliente. Algunas recomendaciones para trabajar la escucha activa en la atención al cliente serían:

Trabajar la concentración, evitando distracciones

Escuchar hasta el final de la argumentación del emisor.

En el caso de tener que hacer preguntas para averiguar más información, deben formularse de manera que se transmita nuestro interés al cliente.

No interrumpir al cliente mientras nos está explicando su problema, queja o petición.

Reflexionar previamente sobre cómo vas a tratar de ayudar al cliente, evitando dar soluciones prematuras poco pensadas.

Ser empático, intentando entender las emociones del emisor, su problema, sus necesidades y expectativas, sin desmerecer la problemática que plantee y haciéndole sentir siempre nuestro interés.

3. Transmitir una imagen

Es importante transmitir una imagen ligada a algunos valores como los siguientes:

Confianza.

Diligencia y profesionalidad

Credibilidad.

Amabilidad y simpatía.

En comunicación no sólo es importante qué se dice, sino cómo se dice, además de la comunicación no verbal. Cómo nos comuniquemos y qué pasos emprendamos para dar respuesta al cliente, en cuánto tiempo y con qué resultado serán las piedras angulares para alcanzar una imagen con los valores descritos

4. Actuar

No consiste tan sólo en escuchar al cliente de manera activa y cortés sino también en seguir el procedimiento para solventar el problema. Es decir, tomar nota de su necesidad, incidencia o petición y resolverla. Además, esta actuación debe ser:



ATENCION DE CLIENTES 2021
CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN
NIVEL: 3º MEDIO CONTABILIDAD

Ágil.

Simple, que no le complique la vida al cliente.

Eficiente. Resolver el problema con el mínimo volumen de recursos.

5. Hacer que el servicio de atención al cliente sea muy accesible

Esto es tanto para la accesibilidad de lugar o espacio como de tiempo. Acceder al servicio ha de ser un proceso fácil, mucho mejor si es multicanal (si el cliente puede llegar por teléfono, correo electrónico, de manera presencial, etc.) y con un horario de atención amplio.

6. Empoderar al departamento de atención al cliente

Darle autonomía, permitirle tener margen de acción para solucionar los temas, con posibilidad de contar con presupuesto y con capacidad, en definitiva, para adoptar acuerdos con el cliente. A la vez, debe ser un equipo preparado, con muchos conocimientos sobre los productos y servicios de la empresa.

7. Trabajar en equipo

Todo el departamento de atención al cliente ha de trabajar de manera cohesionada y cooperativamente, con el objetivo común de cumplir con las expectativas del cliente.

8. Contar con un buen sistema de control de la calidad

Contar con un buen sistema de control de calidad que, entre otras cosas, pueda valorar la satisfacción del cliente con el servicio y dar feedback sobre posibilidades de mejora continua.

9. Cumplir con todo lo que se promete

De lo contrario tendremos clientes frustrados que perjudicarán nuestra reputación. En la actualidad el cliente tiene muchas vías de transmitir su frustración. De hecho, tiene tanta potencia su opinión que actualmente, en la toma de decisiones de los clientes, el factor que más peso tiene es precisamente qué opinan sobre la empresa, producto o servicio otros clientes. Portales como Tripadvisor son sólo un ejemplo de este nuevo poder del cliente.

10. Contar con un departamento de atención al cliente bien formado

Un departamento de atención al cliente que haya sido muy bien reclutado, seleccionado y motivado. Los trabajadores son nuestros clientes internos y, por lo tanto, ¡su satisfacción también cuenta!

Así, la atención al cliente no es un proceso fácil. Exige conocimientos, habilidades y actitudes concretas para ser gestionada de manera eficiente y con calidad. Además, no se nos escapa que es un factor diferencial frente a la competencia y que el cliente, actualmente, es poderoso y con su capacidad de influencia puede mejorar o empeorar nuestra reputación.



ATENCION DE CLIENTES 2021
CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN
NIVEL: 3° MEDIO CONTABILIDAD

Requisitos del candidato para pertenecer al Departamento de Atención de Clientes

Investigando cuál es el perfil de un empleado de atención al cliente en distintos portales de búsqueda de trabajo, y qué requisitos necesitaría una persona para trabajar en un departamento de atención al cliente, en una de las ofertas, la descripción del puesto y los requisitos solicitados decían:

Descripción de la oferta:

- * Resolver las consultas de los clientes a través de chat o correo electrónico
- * Dar soporte a clientes en gestión de pedidos, entregas, devoluciones, cargos, abonos, incidencias.
- * Asegurar que se responde al cliente en los tiempos establecidos por la compañía

Perfil del candidato

- * Buen manejo de aplicaciones basadas en Internet
- * Experiencia-Un Mínimo de 6 meses de experiencia de servicio al cliente
- * Experiencia en entornos de oficina y apoyo administrativo
- * Buenas dotes de comunicación y orientación al cliente
- * Altamente organizado y capaz de manejar múltiples tareas al mismo tiempo.
- * Orientado al detalle; acostumbrado a trabajar con un alto grado de exactitud

Requisitos

- * Buen manejo de aplicaciones basadas en Internet
- * Experiencia-Un Mínimo de 6 meses de experiencia de servicio al cliente
- * Experiencia en entornos de oficina

Históricamente, el departamento de atención al cliente se ha visto algo menospreciado dentro de la empresa comparándolo con otros departamentos. Se ha considerado que no se requerían grandes habilidades ni experiencia para atender a “esos extraños que molestan llamados clientes”. Incluso, me he encontrado con casos de personas que no tienen grandes habilidades para relacionarse con los demás o de comunicación y sus jefes han decidido enviarlos a trabajar al departamento de servicio al cliente para que practiquen.

Los clientes son la fuente de ingresos de la empresa, son quienes sostienen nuestro proyecto y por quienes existimos. Si hay un departamento de élite en la empresa quien se relaciona a diario con las personas más importantes de la organización, ese es el departamento de Atención al cliente. El impacto de los empleados en este departamento puede ser crucial para la organización.

ATENCIÓN DE CLIENTES 2021
CENTRO EDUCACIONAL FERNANDO DE ARAGÓN
NIVEL: 3° MEDIO CONTABILIDAD



Actividad Nº 2 Realice un esquema (mapa conceptual) con las 10 claves para mejorar la atención al cliente de tu empresa, extraiga la idea principal y resuma en un o 2 puntos principales, cada clave.

Realice el esquema aquí, de forma legible y ordenada. (Use el contenido de la guía.)

Siga el siguiente link, para profundizar los aprendizajes:

<https://prezi.com/1dgp5iddrjkd/atencion-y-servicio-al-cliente/>

Enviar respuestas a los correos de las profesoras:

rina.ortega@colegiofernandodearagon.cl

3°C

monica.carrasco@colegiofernandodearagon.cl

3°B