

LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

*"Solo hay una definición
válida de un objetivo
comercial: CREAR UN
CLIENTE".*

Peter Drucker



LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

RELACIONES HUMANAS

ANTES

- *Relaciones con personas fuera del ámbito comercial;*
- *Vinculación con el ámbito laboral interno.*

*Hoy, el mundo es una
empresa*

LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

RELACIONES HUMANAS

HOY



El mundo es una empresa

*Las RR.HH. Se convierten en un
VALOR*

*"Si no puedes diferenciarte por tus productos o servicios,
diferénciate por tus personas".*

LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

RELACIONES HUMANAS

ANTES

VOCACIONALES

INTUITIVAS

ESPONTANEAS



HOY

PROFESIONALES

DEFINIDAS

PERMANENTES

LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

RELACIONES HUMANAS CON EL CLIENTE

SATISFACCION

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Insatisfecho



- *Añade valor a nuestra tarea;*
- *Comparación entre: EXPECTATIVAS del CLIENTE y el SERVICIO OFRECIDO por la empresa.*

LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

SATISFACCION

"Si el desempeño se queda corto ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño excede a las expectativas, el cliente queda muy satisfecho y encantado."

Philip Kotler

LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

ATENCIÓN y SATISFACCIÓN del PÚBLICO-CLIENTE

CLAVES

Primera Clave:

• CUMPLIR TODAS LAS PROMESAS:

- *Implícitas;*
- *Explícitas: "Mañana a las 10, lo tendrá listo".*

LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

ATENCIÓN y SATISFACCIÓN del PÚBLICO-CLIENTE

CLAVES



Segunda Clave:

• RESPETAR EL TIEMPO DEL CLIENTE:

- *Gestionar eficazmente el tiempo del cliente;*
- *Asignar y calcular tiempos de cada tarea;*
- *Calcular tiempos de espera en la atención;*

LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

ATENCIÓN y SATISFACCIÓN del PÚBLICO-CLIENTE



EL TIEMPO DEL CLIENTE

"No hay peor ladrón que el que roba el tiempo ajeno, pues éste es el único bien que jamás podrá recuperarse".

Greville Janner

LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

ATENCIÓN y SATISFACCIÓN del PÚBLICO-CLIENTE

CLAVES



Tercera Clave:

· OCUPARSE DE LOS DETALLES:

- *Aspecto y presentación:*
 - * *Personal (higiene, maquillaje, vestimenta -uniforme?-)*
 - * *Instalaciones (climatización, comodidades, sectores de desplazamiento y espera);*

LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

CLAVES

ATENCIÓN y SATISFACCIÓN del PÚBLICO-CLIENTE

Cuarta Clave:

• *SER SIEMPRE CORTES:*

- *Cultivar el trato amable y cordial;*
- *Mirar al cliente a los ojos;*
- *Sonreír de vez en cuando;*
- *No olvidar las palabras mágicas: "Por Favor", "Gracias", "¿Me permite?"*.



LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY



CLAVES

ATENCIÓN y SATISFACCIÓN del PÚBLICO-CLIENTE

Quinta Clave:

• **MANTENER EL ROL PROFESIONAL:**

- **¿VOCACION?: NO** - Puede generar relación de poder o privilegios;
- **¿PROFESION?: SI** - "Hacer lo que se debe hacer".

LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

CLAVES

ATENCIÓN y SATISFACCIÓN del PÚBLICO-CLIENTE

Sexta Clave:

• **DAR SEGURIDAD(*) AL CLIENTE:**

- Seguridad física: Del lugar donde concurre o le prestan un servicio;

- Seguridad psicológica: Con el personal de contacto; implica cortesía, profesionalidad y capacidad de organización para la respuesta.

(*) Que asegura algún buen funcionamiento, precavido que este falle, se frustra o se violenta.

LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

CLAVES

ATENCIÓN y SATISFACCIÓN del PÚBLICO-CLIENTE

Séptima Clave:

• RESPETAR LA CONFIDENCIALIDAD:

- *Bases de datos: Información personal y sensible;*
- *Toda su información quedará en la INTIMIDAD DE LA EMPRESA.*



LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

CLAVES

Séptima Clave:

**• RESPETAR LA
CONFIDENCIALIDAD**

*(Ley N° 25.326 de
"Habeas Data"):*

*Art. 14.1. Derecho de Acceso a
la información*

**ATENCIÓN y SATISFACCIÓN
del PÚBLICO-CLIENTE**



LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

CLAVES

ATENCIÓN y SATISFACCIÓN del PÚBLICO-CLIENTE

Octava Clave:

• SER MUY ACCESIBLE:

- Disponibilidad de presencia física;
- Actitud interesada y dedicada al encuentro con el cliente;



LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

ATENCIÓN y SATISFACCIÓN del PÚBLICO-CLIENTE

CLAVES

Novena Clave:

• **COMUNICAR DE MANERA COMPRENSIBLE:**

- La **COMUNICACIÓN** NO es publicidad. La **PUBLICIDAD** SI es comunicación;

- No todo es comunicación, pero ella **ESTA EN TODO**: un letrero, un cartel, una puerta señalizada, los muebles, mesas, papeles y... el **PERSONAL!**



LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

ATENCIÓN y SATISFACCIÓN del PÚBLICO-CLIENTE

CLAVES

Novena Clave:

• COMUNICAR DE MANERA COMPRENSIBLE:

- El cliente evalúa:
- Capacidad de la Institución para brindarle la información que requiere; y,
- Pertinencia y comprensión de la misma.



LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

ATENCIÓN y SATISFACCIÓN del PÚBLICO-CLIENTE

CLAVES

Décima Clave:

• REACCIONAR FRENTE AL ERROR:

- ¿Qué actitud toma la empresa cuando falla?.
- Reconocer errores propios: Una herramienta:
El Manual de Quejas o Reclamos;



LA ATENCIÓN AL CLIENTE HOY

**"SOLO HAY UNA FORMA
DE SATISFACER AL
CLIENTE:**

**DARLE MÁS DE LO QUE
ESPERA".**



cliente feliz!!