



Módulo: Atención de Clientes

Guía de aprendizaje N°1

¿Por qué es tan Importante la Atención de Cliente Interno para la Empresa? Hoy en día las empresas se proponen construir relaciones con gran utilidad con los clientes de manera creativa y para ello se descubren más herramientas que facilitan la comunicación con ellos, por lo tanto, saber informarles sobre qué hace la empresa, cuál es la propuesta de valor o por qué su producto/servicio es diferente de los demás, es fundamental en estos tiempo. Preocuparse por las personas que internamente colaboran día a día para que se construyan esas relaciones útiles y así garantizar altos niveles de satisfacción que a su vez se refleja en la satisfacción de quienes compran los productos o servicios que vendemos. Cada persona que labora dentro de la empresa es un cliente que se debe mantener satisfecho, apoyándonos con su trabajo y diferenciando frente a la competencia.

*Una empresa la hacen sus empleados y el trato que ellos les den a los clientes hace la
diferencia*

Aprendamos:

Cliente: Es la persona, dependencia u organización que mediante un acuerdo define los parámetros y términos en que se adquiere un bien o servicio. El cliente puede ser interno o externo al ente que provee el servicio; no se debe confundir el cliente con el usuario.

Servicio: Medio por el que se entrega valor a los Clientes facilitando la consecución de resultados sin la necesidad de asumir costes de propiedad y riesgos específicos.

Cliente Interno: Es toda persona que se encuentra al interior de la institución, independientemente de la función que realice, ya que cada una en su quehacer participa en el proceso de servicio al cliente y a su vez utiliza una o varias de las actividades que se desarrollan para ejecutar su trabajo.

Usuario: Es la persona que utiliza a diario y directamente el bien o servicio adquirido. Los usuarios son distintos de los clientes, ya que algunos clientes no utilizan el servicio directamente.

Cliente externo: Es la persona, dependencia u organización que no pertenece al mismo ente que provee el bien o servicio que está adquiriendo.

Proveedor: Es la persona, dependencia u organización responsable de suministrar un bien o servicio adquirido por un cliente. El proveedor puede ser interno o externo al ente que consume el servicio. **Comunicación Efectiva:** Es explorar las condiciones que hacen posible que la comunicación sea provechosa y eficaz.

Requerimientos del Nivel de Servicio: Necesidades del cliente que se identifican a partir de los objetivos del negocio y que sirven para definir los aspectos que deben ser tenidos en cuenta al negociar el acuerdo de nivel de servicios.

Cliente Interno Es el grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculados a ella. En el caso de una empresa, el cliente interno está conformado por accionistas, directivos, empleados, trabajadores, contratistas, proveedores, distribuidores, etc.

Un cliente interno es cada persona dentro de la empresa a la que se le da un servicio

Tipos de clientes internos:

- Ejecutivos: Establecen y determinan el o los productos o servicios a ofrecer ya qué segmentación de mercado se debe dirigir- tienen una relación más cercana con los clientes externos
- Comercial: Poseen una relación directa con diferentes equipos de trabajadores de una empresa, logrando así una visión clara de la calidad
- Operativo. Se encargan de la elaboración de los productos. • El cliente interno debe contar con información para comprender el trabajo que debe llevar a cabo desde su punto de vista, de la empresa y del cliente.
- El cliente interno debe proporcionar información importante que nace de su trato con el cliente externo como de los productos, con el objeto de mejorar su trabajo.
- La empresa debe instalar medidas para fomentar la importancia que tiene el cliente interno y recompensar su esfuerzo.
- La empresa no debe olvidar de motivar al personal y hacerlos sentirse orgullosos de su producto.

Cuestionario de lo aprendido Desarrollar en el Cuaderno el siguiente cuestionario

1. Explique por qué se debe motivar al Cliente Interno en la empresa
2. Nombre los tipos de cliente interno y explique cada uno de ellos. -
3. De acuerdo a conceptos explique la relación entre cliente interno y externo. -
4. Nombre 5 clientes internos que contiene una empresa.
5. Por qué el cliente interno debe proporcionar información importante que nace de su trato con el cliente externo, con el objeto de mejorar su trabajo.
- 6.- Actividad Analiza cómo funciona la organización del Liceo, elabora un listado de clientes internos y su importancia para tu establecimiento. No olvides exponer tus conclusiones en plenario. -