

## UNIDAD DOS: CLIENTES

### Parte N º 1: SERVICIO AL CLIENTE

**ACTIVIDAD N° 1 DE AUTOAPRENDIZAJE:** Busca el significado de los conceptos siguientes y los anotas.

#### 1. CONCEPTOS BÁSICOS:

- Prestaciones:
- Estrategia:
- Desmesurado:
- Magnitud:
- 

#### 2. SERVICIO AL CLIENTE

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente “espera”, además del producto o servicio básico.

Hay que dejar claro que los que “espera” el cliente no necesariamente corresponde con lo que realmente el producto o servicio le puede dar.

El servicio al cliente es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es "un valor agregado para el cliente", y en ese campo el cliente es cada vez más exigente.

La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicio. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica. Es la única forma de hacer conocer la ventaja de la empresa en relación con sus competidores. Es la que permite ocupar un lugar en la mente de los consumidores (posicionamiento).

La comunicación debe ajustarse a la magnitud del servicio que se brinda. Una promesa que aumente desmesuradamente las expectativas del cliente provoca decepción y con frecuencia la pérdida de este cuando no se cumple acabadamente.



### Características del Servicio al Cliente:

- **Intangible:** no se puede tocar, sentir, escuchar y oler antes de la compra.
- **Inseparable:** se fabrica y se consume al mismo tiempo.
- **Variable:** depende de quién, cuándo, cómo y dónde se ofrece.
- **Perecedero:** No se puede almacenar.

La atención al cliente parte con toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma.

Estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio.

Pero sólo entregar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe o siente. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público mucho más efectiva:

- **Cortesía:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- **Atención rápida:** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Confiabilidad:** Los clientes quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que, si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- **Atención personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.
- **Personal bien informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.
- **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.



Tomando en cuenta los aspectos mencionados, no se debe olvidar que un cliente:

- Es la persona más importante para nuestra oficina, negocio, empresa, etc.
- Es parte importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
- El cliente No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- Está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.
- Es él propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como nosotros).
- Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
- Merece un trato cordial y atento.

#### **ACTIVIDAD Nº 2 DE AUTOAPRENDIZAJE:**

- 1) Explica con tus palabras las características del servicio al cliente
- 2) Crea un diálogo donde ejemplifiques al menos 3 de los aspectos para una atención al público mucho más efectiva.