



COMPLEJO EDUCACIONAL SAN
ALFONSO FUNDACIÓN
QUITALMAHUE
Eyzaguirre 2879 Fono- 22-852 1092
Puente Alto
planificacionessanalfonso@gmail.com



MÓDULOS: ATENCIÓN AL CLIENTE

NIVEL: TERCERO MEDIO

DOCENTE: PILAR BELTRÁN RUBILAR

CURSO: 3 °A

ACTIVIDAD Nº 8

Aprendizajes Esperados N°1: Atiende a clientes externos, según sus demandas preferencias y expectativas, utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.

Perder un cliente tras una equivocación

Aprender a recuperarse tras una equivocación, significa no solo reaccionar, sino saber cómo y cuándo hacerlo. Podemos recordar 5 eventualidades que se vuelven indispensables:

1.- Cuándo no se cumple un plazo:

Cuando usted no cumple el plazo fijado para entregar sus productos o prestar sus servicios, es inevitable que los clientes se enojen.

2.- Cuando se despacha incorrectamente un pedido:

Cuando un cliente ordena algo tiene la expectativa lógica y natural de que va a recibir exactamente lo que ordeno.

3.- Cuando al cliente lo tratar de forma descortés o sin profesionalismo:

La raíz de esta situación está en una mala comunicación con el cliente o en que este percibe negativamente la forma como es tratado por uno por más de los trabajadores que lo atienden.

4.- Cuando al cliente le dan información equivocada:

El cliente confía en usted y cree que la información que le está dando es correcta. Hasta errores muy pequeños pueden causarles grandes perjuicios.

5.- Cuando el cliente no está satisfecho con el producto o servicio:

Si el cliente no está conforme con el servicio que usted le otorga, da mejor resultado reaccionar positivamente a tener que explicar o inventar algo.

Actividad:

De a lo menos 5 ejemplos de cada uno de los factores con los cuales podríamos perder un cliente. Cada ejemplo debe retratar una situación que resulte inconveniente para el cliente y escriba, además como se podría solucionar.

Ejemplo:

1.- Cuando no se cumple un plazo:

Problema

- se llega tarde a una reunión

Solución

- avisar al cliente que llegará tarde con a lo menos 2 o 3 horas de anticipación.

Nota: el trabajo lo puede realizar en el computador o en el cuaderno, una vez que lo haya terminado enviarlo al correo pilar0277@gmail.com o al whatsapp +569 9841 72 08.

Podrá encontrar información adicional en intragram @pilar_0277