



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



Guía n°2 abril – sistema mixto

Asignatura/Módulo	Atención al cliente
Docente	Pilar Beltrán
Nombre estudiante	
Curso	3°A Contabilidad
Fecha de entrega	30 de abril 2021

OA	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.
-----------	--

Cliente externo

Son las personas que usted atiende personalmente o por teléfono, cuando le compran productos o servicios. Sin ellos no habría ventas, negocios, etc. Por ejemplo proveedores, prestadores de servicio, etc.

Tomando en cuenta lo anteriormente, para ser buenos comunicadores necesitamos desarrollar la intención de comunicarnos con nuestros clientes y para eso tenemos hoy en día las comunicaciones instantáneas, que son el teléfono, redes sociales, etc.

Importancia del cliente externo

Los clientes externos son esenciales para el éxito de cualquier negocio, ya que proporcionan el flujo de ingresos a través de sus compras que la empresa necesita para sobrevivir.

Los clientes externos satisfechos suelen hacer compras repetidas, así como referir a tu negocio a otras personas que conocen.

Un cliente que sufre a través de una experiencia negativa con un negocio, tales como ser tratado groseramente por un empleado, también puede obstaculizar una empresa por disuadir a otros de lo condescendiente.

Cliente interno

Un cliente interno es cualquier persona de tu organización que depende de la ayuda de otros para cumplir con sus responsabilidades de trabajo, como un representante de ventas que necesita la asistencia de un representante de servicio al cliente para realizar un pedido.

Importancia del cliente interno

Mientras que los clientes internos no necesariamente pueden comprar los productos o servicios ofrecidos por su empleador, la relación con el cliente interno también juega un papel clave en el éxito de la empresa.

En el ejemplo de ventas, el vendedor que no funciona bien con el servicio al cliente puede tener mayor dificultad para realizar pedidos u obtener respuestas a las preguntas de sus clientes externos, lo que resulta en un bajo nivel de servicio. **Las tensas relaciones internas también pueden afectar negativamente la moral de la empresa.**

EL TONO DE LA VOZ

Casi la totalidad del mensaje que usted transmite a los clientes por teléfono les llega en el tono de voz que usted utiliza.



Modulación de la voz

- Es el movimiento ondulante de altos y bajos en su tono de voz.
- Esos altibajos le indican a su cliente cuán interesado, o no, está usted en lo que él le está hablando.
- La modulación refleja también el grado de interés que usted tiene en lo que le dice al cliente.
- Sin modulación, su voz puede sonar monótona

Consejos para mejorar la modulación de la voz:

- Sonría cuando conteste el teléfono

Una manera de influir positivamente en la modulación de la voz es sonreír cuando contesta el teléfono

- Respire

Créalo o no, la modulación de la voz se puede mejorar notablemente si aprende a respirar larga, lenta y profundamente.

- Exagere el tono (solo un poco)

Tome la siguiente frase: "Carlos no está aquí ahora", dígala voz alta en varios tonos y verá la diferencia.

CONEXIONES INSTANTANEAS:

Comunicarse y establecer relaciones constituye realmente la esencia de su trabajo, no tiene que llevar mucho tiempo y con frecuencia tienen lugar en un instante. Lo malo es convertir a un cliente en enemigo, por ejemplo, que su teléfono suene en reiteradas ocasiones y usted no conteste, **¿Qué clase de conexión a hecho usted con su cliente?**

Algunas de las oportunidades sencillas, pero altamente benéficas para causar impresiones positivas son:

- Conteste el teléfono con un atento saludo antes de identificarse personalmente o identificar su empresa (es la mejor manera de iniciar una conversación).

Actividad:

1.- Llamar a 10 empresas, anotar el nombre de la empresa y el saludo que le brindan a usted como cliente.

Ejemplo: -Líder:

Hola, buenas tardes, habla con Rodrigo Pérez, ¿con quién tengo el gusto de hablar?

2.- Lea atentamente cada uno de los saludos escritos anteriormente, grábelos en su teléfono celular y envíelos como mensajes de voz a mi contacto por whatsapp.

Nota: cualquier duda al número +569 9806 2735 o al correo pilar.beltran@colegiosanalfonso.cl