



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



Guía n°3 mayo – sistema mixto

Asignatura/Módulo	Atención al cliente
Docente	Pilar Beltran
Nombre estudiante	
Curso	3°A Contabilidad
Fecha de entrega	31 de mayo 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.
----	--

Factores que influyen en el servicio al cliente

La manera en que interactuamos con nuestros clientes es muy importante para lograr una mejor experiencia del cliente, que no es más que proporcionarle un buen servicio o producto y que logremos cumplir con sus expectativas.

En caso contrario, si otorgamos un mal servicio o vendemos un producto que no cumpla con lo que el cliente esperaba, lo único que provocamos es una mala experiencia que se traduce en bajas ventas, pérdida de clientes y mala reputación de boca en boca, lo que también puede ocasionar que los que todavía no son nuestros clientes, prefieran irse a la competencia.

El papel de los trabajadores en el servicio al cliente

La cara de la empresa son los trabajadores, ellos son los que realmente están en contacto directo con los clientes, los que obtienen, de primera mano, las opiniones y reacciones ante nuestra marca, producto o servicio. Por ello es importante que estén en constante capacitación para brindar el mejor servicio y también que conozcan lo que venden o el servicio que ofrecen.

Los representantes de servicio al cliente deben ser:

- Accesibles con los clientes
- Estar bien informados
- Actuar con cortesía y amabilidad
- Tener habilidades de escucha y paciencia
- Voluntad de resolver los problemas o quejas de los cliente

Si un trabajador no trata bien a un cliente, es indiferente o tiene una mala actitud ante las necesidades de él, puede ocasionar que este se vaya molesto y no regrese.

Los trabajadores también son uno de los motivos por los que se llega a perder a los clientes y también, pueden ser la razón por la que los consumidores permanezcan usando un producto o servicio, ya que **si obtienen un buen servicio se sienten escuchados y valorados.**

¿CÓMO TRATAR A UN CLIENTE AGRESIVO?

Los clientes son los que realmente le dan vida a tu negocio. Pero... existen tipos de clientes que son agresivos o difíciles de tratar, hasta el punto de que pueden ser ofensivos y es necesario aplicar diplomacia con ellos.

Está claro que el mundo sería mucho más bonito si siempre estuviésemos tranquilos y de buen humor. Pero no, no es el caso.

El cliente agresivo es sin duda la peor tipología que podemos encontrarnos. Se trata de personas que continuamente están de mal humor y buscan constantemente una discusión contigo o con la empresa.



A la hora de actuar ante este tipo de clientes agresivos, es importante que no te pongas a la misma altura, es decir, que aunque estas personas tengan un lenguaje agresivo e incluso déspota no respondas de la misma manera. La paciencia y el respeto deberán ser una de tus virtudes para comunicarte con ellos.

Ten cuidado con los mensajes que tu propio cuerpo pueda transmitir al cliente. No es suficiente con simplemente mantener la calma verbalmente y un tono de voz nivelado, también debes aliviar el humor del cliente con todos los recursos comunicativos que tengas a tu disposición.

Es importante que no invadas el espacio físico del cliente agresivo. Incluso cuando ambos mantengan calma, violar el espacio personal de alguien puede interpretarse como una muestra de agresión.

Cuando las personas se enfadan, necesitan más espacio personal, así que mantén la distancia.

Escuchar las quejas del cliente es fundamental. Al dejar que el cliente exprese su queja, le permites que desahogue un poco de su frustración y así con un poco de suerte puedes evitar que la situación empeore. Además, le muestras que a ti, como trabajador o trabajadora, te importa la experiencia del cliente, lo que hace que ganes un poco de calma.

Ofrecerle una solución y otras alternativas pueden ayudarte. Si se da la oportunidad, debes preguntarle al cliente como podríamos disminuir su enfado y explicarle claramente y con calma por qué no podemos ofrecerle lo que nos pide, ofreciéndole alternativas que la empresa autoriza.

Sabemos que cada situación es diferente ya que todo el mundo no actúa de la misma manera, por eso hay que mantener la calma ante todo y seguir algunos de estos consejos que ¡ajo! no siempre nos quitarán del apuro, pero sí que nos pueden ayudar a estar preparados y atentos a posibles futuras situaciones.

Actividad: Observa los siguientes videos y luego realiza la actividad.

1.- <https://www.youtube.com/watch?v=tVQp3zkmyW0>

2.- <https://www.youtube.com/watch?v=0gilXKwLQ6o>

3.- <https://www.youtube.com/watch?v=zJTIRIm9ijc>

- a) El video N°1 es para reforzar la atención al cliente por teléfono.
 - Anote los 4 componentes en el saludo telefónico y describa con sus palabras los ejemplos de cada uno de ellos.

- b) En el video N°2 hay dos ejemplos de atención al cliente, mala atención versus buena atención.
 - Realice un cuadro comparativo de ambos ejemplos, describiendo en ambos: Saludo, actitud del trabajador frente al cliente, solución otorgada, tiempo de espera del cliente.

- c) En el video N°3 encontrará la atención a un cliente agresivo.
 - Describa qué técnicas de atención al cliente aplica la trabajadora para manejar dicha situación