



MÓDULOS: ATENCIÓN AL CLIENTE

NIVEL: TERCERO MEDIO

DOCENTE: PILAR BELTRÁN RUBILAR

CURSO: 3 °A

ACTIVIDAD Nº 5

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.

LA ATENCIÓN AL PÚBLICO ES UNA INSTANCIA DE COMUNICACIÓN

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**.



Actividad:

Defina los factores que intervienen en la atención al cliente:

- 1.-Amabilidad
- 2.-Atención personalizada
- 3.-Rapidez en la atención
- 4.-Ambiente agradable
- 5.-Comodidad
- 6.-Seguridad
- 7.-Higiene

<https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>