



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



Guía n°6 septiembre – sistema mixto

Asignatura/Módulo	Atención al cliente
Docente	Pilar Beltran
Nombre estudiante	
Curso	3°A Contabilidad
Fecha de entrega	30 de septiembre 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.
----	--

Consideraciones para decirle no a un cliente y no morir en el intento

Existen situaciones donde nos enfrentamos a la difícil tarea de tener que decir no a un cliente. Bien sea porque no prestamos exactamente el servicio que el cliente necesita, porque no tenemos capacidad operativa en el momento o simplemente porque no es el tipo de cliente con el que quisiéramos trabajar, es fundamental hacerlo de la manera correcta.

La importancia de decir no

Aceptar sin cuestionamiento cualquier solicitud de un cliente, no significa que estamos en capacidad de resolverla de la mejor manera. Por no poder decir “no” a un cliente, podemos terminar con más cosas encima de las que podemos manejar, con sus inevitables consecuencias.

Decir que “NO” puede llegar a ser hiriente para algunos clientes o percibido como algo rudo o descortés. Por eso hay que hacerlo con mucho tacto. Es importante decir “no” cuando no estamos en capacidad de hacer lo que nos piden, o cuando creemos que hay un camino mejor.

Podemos decir “no” de buena o de mala manera (y siempre tendrá mejor efecto la buena manera).

Incluso por extraño que parezca, declinar ante un cliente tiene varios beneficios:

Se gana el respeto del cliente – Los clientes lo respetarán si ven que tiene su propio punto de vista y no hace lo que se le pide sin cuestionar. No estamos intentando agradar a cualquier costo, estamos intentando construir una reputación basada en nuestra experiencia, principios y ética profesional.

No es lo mejor para el cliente – Aunque a primera vista puede ser incómodo para un cliente, el explicarle por qué considera que algo no es lo mejor para él o ella en ese momento, será algo que agradecerá, pues al final del día aprecia su opinión de experto.

Balance trabajo-familia – Recuerde que tiene una vida además de su trabajo. No permita que por aceptar demasiadas cosas termine sacrificando el valioso tiempo que le podría dedicar a su familia, amigos y otras cosas que disfruta.

Foco en lo importante – No puede aceptarle todo a todo el mundo. Tomar demasiadas cosas le quita el tiempo que debería dedicarle a otras tareas, muchas de ellas más estratégicas.

Mantiene su integridad – Es importante evitar las excusas y decirle a los clientes amablemente la verdad. En ocasiones la verdad es que no se desea enfocar en lo que un cliente le solicita o que en el momento no dispone del tiempo para hacerlo de la manera correcta.

Decir “no” de la manera correcta

Hágalo de manera positiva: “Desafortunadamente no se puede, usted debe ser un Cliente VIP para acceder a este servicio. En este momento no cuenta con la calificación. Lo siento”.

Ofrezca alternativas: “No vendemos esa marca, pero tenemos una similar en la cual podría estar interesado”.

Muestre disposición de ayudar: “Entiendo su situación. Ya hablé con nuestro supervisor y debido a la política de garantías no me permiten aceptarlo, de verdad lo siento”.

Empatice con sus clientes

Escuche atentamente a su cliente: utilizar el nombre del cliente y frases tales como “Entiendo” o “Entiendo su necesidad”

Ofrezca alternativas: “Lo que nosotros podríamos hacer es...” “Lo que usted puede hacer...”

ACTIVIDAD:

Analice las siguientes situaciones y responda a sus clientes, tomando en cuenta los criterios mencionados anteriormente. Escriba las respuestas en su cuaderno.

Situación 1: un cliente llama a la oficina donde usted trabaja, preocupado y contrariado respecto al cobro mensual de una factura que acaba de recibir, en el que no figura registro del pago del mes anterior, que hizo oportunamente. Además le han cobrado mora. Como el cliente asegura que ha pagó la factura a tiempo, desea que usted desista inmediatamente del cobro en mora.

Situación 2: un cliente llama a la empresa donde usted trabaja y ordena un producto que vende su empresa. El artículo está temporalmente agotado, no quedan existencias y usted se ve obligado a decir “NO”.
¿Cuál sería su respuesta?

Situación 3: Don Andrés Rivera sale de su casa con el tiempo suficiente para alcanzar a llegar a la reunión que tiene con usted, a mitad de camino se encuentra con un taco producto de un choque.

Usted espera impaciente y un poco enojad@ a su cliente que se ha retrasado más de media hora y no ha podido avanzar con su trabajo.

Producto de su retraso don Andrés llaga enojado por la situación enfrentada y le habla de malos modos. Considerando que usted también está molest@ por lo ocurrido. ¿Cómo reaccionaría frente a esta situación?

Situación 4: En el trayecto a la empresa en la que usted es Contad@r tuvo unos percances que lo hicieron molestarse bastante. Por ende, llegó de muy mal humor a su trabajo. Debían entregarle un informe sobre balances a las 11:00 de la mañana. Entra a su oficina su ayudante, para informarle que aún no ha terminado el trabajo que usted le encargó hace dos días. ¿Cómo responde?

Situación 5: Llega a la empresa un cliente muy importante, pero también muy prepotente y engreído.

Saluda de muy malos modos, en forma agresiva y groseramente a su secretari@.

Cuando este cliente llega a su oficina cambia totalmente su actitud pero usted presencié toda la situación anterior con el trabajador.

¿Le diría algo? ¿Qué cosas? ¿En tono se lo diría?