

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
artesanías de colombia s.a.



**101 CLIENTE
SATISFECHO**

Sobrepasar las expectativas del
cliente cada día.

PIRÁMIDE DE LA CALIDAD

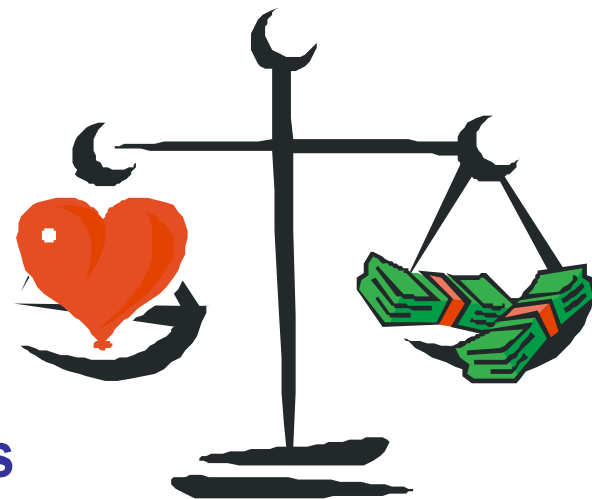
¡ Este es un producto único y especial !



NECESIDADES DEL CLIENTE

1. Necesidades personales:

- Ser tratado con respeto.
- Ser escuchado.
- Tener control sobre la situación.
- Ser tratados como personas únicas y no como “otro cliente más”.



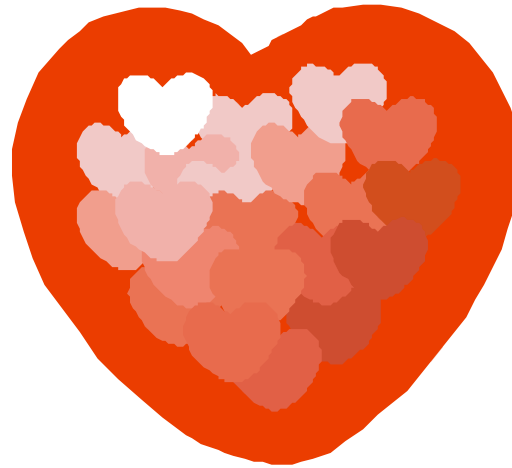
2. Necesidades prácticas

- Solucionar un problema o necesidad.
- Ser informado y aconsejado sobre la mejor opción!!



PRINCIPIOS CLAVE

Necesidades personales



- 1. Mantener o incrementar la autoestima.**
- 2. Escuchar y responder con empatía.**
- 3. Pedir ideas y (u) ofrecer sugerencias.**



1. MANTENER O INCREMENTAR LA AUTOESTIMA



- Tratar clientes nacionales o extranjeros, como gente importante.
- Ofrecer el nombre de ser posible para acercar al cliente.
- Mostrar aprecio.
- Ser cortés y correcto.
- Ser específico y sincero!



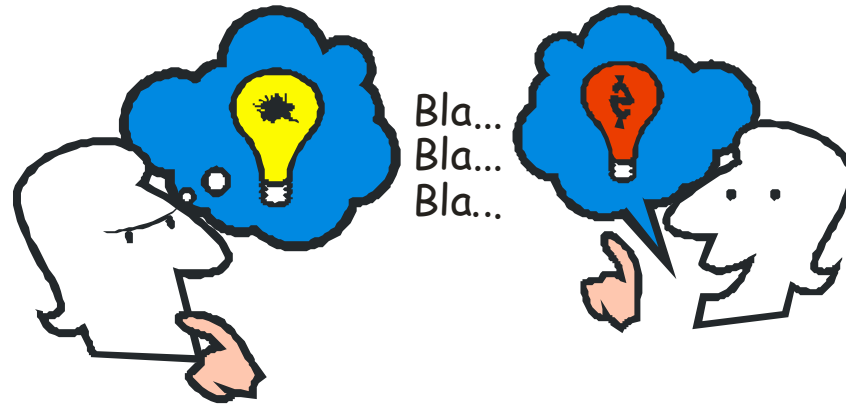
2. ESCUCHAR Y RESPONDER CON EMPATÍA



- Entender como se sienten las personas.
- Ponerse “en el lugar del otro”.
- Reconocer los sentimientos de otra persona.
- No siempre el cliente nos dirá lo que siente (Atender a los lenguajes no verbales).
- No asumir que la persona sabe que usted lo comprende.



3. PIDA IDEAS O OFREZCA SUGERENCIAS



- Cuándo es más apropiado usar una u otra opción?
- Preguntar para donde o como usaría la pieza artesanal.



PROCESO DEL SERVICIO

Necesidades practicas



- 1. ATENDER a la persona.**
- 2. ACLARAR la situación.**
- 3. SATISFACER o EXCEDER la necesidad.**
- 4. ASEGURARSE de la satisfacción.**



1. ATENDER a la persona



- Saludar rápida y cortésmente.
- Prestar toda su atención.
- Utilizar el ritmo adecuado.



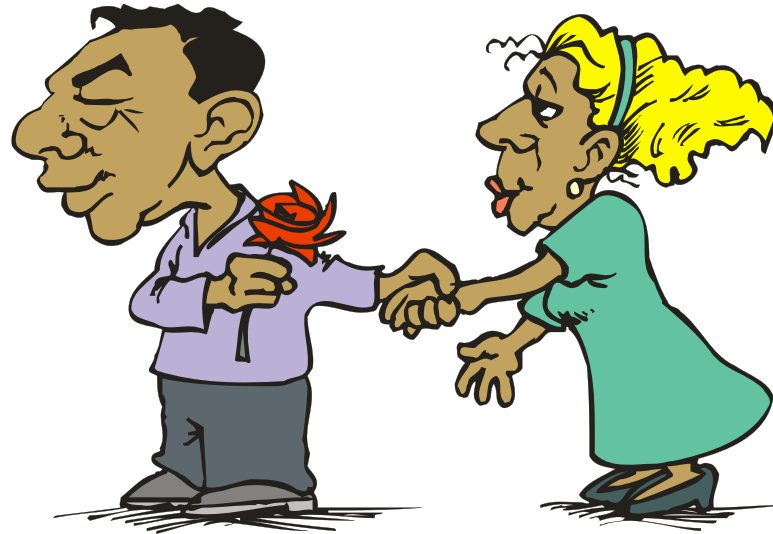
2. ACLARAR la situación



- Hacer preguntas para determinar las necesidades y gustos.
- Escuchar atentamente.
- Proporcionar la información adecuada.
- Resumir para verificar qué entendió.



3. SATISFACER O EXCEDER la necesidad



- Si es rutinario, actuar con rapidez.
- Si no es rutinario, convenir en un plan de atención claro.
- Aprovechar las oportunidades y lenguajes para exceder las expectativas el cliente.



4. ASEGURARSE de la satisfacción



- Hacer preguntas para verificar la satisfacción.
- Comprometerse hasta el seguimiento, si corresponde (instalaciones o adecuaciones).
- Dar las gracias al cliente.

ENFRENTO...



AFRONTO...



Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
artesanías de colombia.s.a.

C E D A

Herramienta para manejo de clientes difíciles

Calmarlo escuchándolo.

Empatizar.

Disculparse.

Asumir la responsabilidad de hacer algo.



ACTITUD vs APTITUD

Tengo actitud positiva.

- Siempre veo oportunidades en mi día a día.
- Tengo actitud proactiva para y en mis procesos.
- Identifico oportunidades de solucionar inmediatamente los requerimientos de mis clientes porque mi enfoque es el cliente. Innovación en diseño.

Tengo criterio.

- No solo tengo claro la belleza y exclusividad de mi producto, sino que sé que detrás de mi arte esta la satisfacción del cliente.
- Si se presenta un problema que no me deje cumplir a mi cliente, busco opciones que le permita resolverlos para que mi cliente no se vea afectado, ANTES DE OFRECER EL PRODUCTO AL MERCADO.
(Empaque, Protección, Durabilidad, etc.)
- Tengo criterio para indagar sobre cambios evidentes que debo conocer para el buen desempeño de mi trabajo. **(Investigación permanente).**



MISIÓN



ES EL MOMENTO DEL CLIENTE...

!!! TÚ DESIDES...

...TÚ GANAS !!!

