




# Tema 11

## Atención al cliente

<p>Elaborado por:</p>  <p>M. Lombarte Responsable de Calidad Fecha: 28/03/2011</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>C. Villalonga Director de Certificación Fecha: 28/03/2011</p>	<p>Aprobado por: Comisión Permanente</p>  <p>M. Margarit Secretaria General Fecha: 10/05/2011</p>
---	---	--

## Sumario

1.	Quién es el cliente .....	3
1.1.	El cliente .....	3
1.2.	La satisfacción de los clientes .....	3
2.	Evaluación invisible que hace el cliente .....	3
3.	La imagen .....	3
4.	Las expectativas del cliente de la compañía distribuidora .....	4
5.	La comunicación .....	4

## 1. Quién es el cliente

### 1.1. El cliente

Cliente es toda aquella persona a quien le afecta nuestro trabajo.

### 1.2. La satisfacción de los clientes

Los clientes no son una interrupción en nuestro trabajo; son el propósito de nuestro trabajo.

Los clientes no son personas con los que se debe discutir o litigar.

Los clientes se merecen el trato más cortés y atento de que seamos capaces de dispensarles.

## 2. Evaluación invisible que hace el cliente

### Capacidad de respuesta:

Se refiere a la actitud que muestra para ayudarles y para suministrar un servicio rápido; incluye el cumplimiento a tiempo y la accesibilidad.

### Empatía:

Quiere decir que usted está en disposición de ofrecer a sus clientes cuidado y atención personalizados.

- Explicar con detalle el servicio.
- Explicar cuáles serán los honorarios.
- Asegurarse de que el cliente comprende cuál es el problema que se manejará.

## 3. La imagen

### La imagen personal

El factor clave en la satisfacción del cliente no está en cuán eficaz sea usted en su profesión, sino en cómo le perciben sus clientes; en otras palabras, en su imagen. La gente considera que su comportamiento en actividades fuera del área profesional constituye un indicador de su comportamiento como profesional. La gente también interpreta que su comportamiento en un área de su práctica profesional es representativo de su comportamiento en todas las demás áreas de su profesión.

***CREE UNA IMAGEN CONVINCENTE Y QUE TRANSMITA CONFIANZA UTILIZANDO MENSAJES CONSISTENTES.******NO OLVIDE QUE LA CALIDAD DE LA COMPAÑÍA DISTRIBUIDORA QUE EL CLIENTE VE ES USTED.***

Si usted y la Compañía Distribuidora no producen la impresión correcta en las otras personas, (no tendrá la oportunidad de que lleguen a conocerles más a fondo), nunca tenemos una segunda oportunidad para producir una primera impresión.

**Apariencia.**

Es lo que usted aparenta ser, cómo le ven. Incluye su ropa, la forma en que se acicala, sus posturas y gestos. Su apariencia personal envía mensajes muy definidos; mensajes que, a veces, ni el emisor ni el receptor son conscientes de que existen. Le guste o no, es un hecho que su apariencia influirá en las personas que le vean.

**Comunicación.**

Comuníquese de forma tal que le ayude a consolidar su imagen de alta calidad.

## **4. Las expectativas del cliente de la compañía distribuidora**

No sobrevenda. Prometa al cliente sólo lo que es capaz de realizar (no más).

## **5. La comunicación**

- La comunicación como fuente de eficacia.
- Escuchar eficaz y activamente.
- Mantenga una actitud abierta: sea razonable y no se bloquee.
- Prepárese para escuchar: piense en el que va a hablar y en lo que tratan de decirle.
- Muéstrese interesado.
- No termine usted las frases. Deje que el emisor lo haga, dele tiempo.
- Si no ha entendido algo pida que se lo repitan.