



Colegio Tecnológico Pulmahue
Rancagua

TALLER DE ATENCION DE CLIENTES

HABILIDADES A EVALUAR

- 01.- Se analiza la atención de clientes externos considerando sus características
- 02.- Se determina la atención de clientes externos en base a la atención del vendedor

INSTRUCCIONES: Realice la lectura del texto asociado y responda de forma individual las preguntas asociadas, apoyándose en los contenidos vistos en clases.

La importancia de un excelente servicio al cliente

Fuente: Marketingdirecto.com

Los datos de una encuesta de satisfacción al cliente recogidos por [Forbes](#), afirman que el *86% de los clientes pagarían más dinero por tener un mejor servicio al cliente, y por sentirse más valorados como consumidores*. Usualmente, el precio no es el motivo de la pérdida de clientes, sino mala calidad del servicio.

Las claves en atención al cliente son: Siempre saludar antes de preguntar o ofrecer servicios/productos, lo ideal es que sea cordial, que se note la buena disposición y simpatía. El trato nunca debe ser distante o indiferente, hay que tratarlos como a nosotros nos gustaría que nos trataran. La atención debe ser eficiente, y en el caso de que haya demora explicar a los clientes las razones y el tiempo estimado, nunca dejarlos esperando. Atosigar al cliente no es bueno, no debes perseguirlo o hablarle muy seguido ya que es probable que provoque una mala impresión, lo mejor es analizar la situación antes de actuar y esperar el momento adecuado. La apariencia sí importa, debes lucir y sonar como un profesional en el área, darles confianza a través de tus palabras, vestuarios y gestos. Nunca se debe llegar a una discusión, debes permanecer tranquilo, con una actitud amable y frente a cualquier problema tratar de buscar una solución, ser empático y mantenerte abierto al dialogo.

Responda las siguientes preguntas fundamentando sus respuestas

- 1-. Un cliente entra a una tienda de retail, donde usted es el vendedor, ¿qué es lo primero que hace?
- 2-. ¿Hay que ponerse en el lugar del cliente a la hora de atenderlo? ¿Por qué?
- 3-. ¿Qué importancia tiene el lenguaje no verbal, al momento de atender a un cliente?
- 4-. ¿Qué es la empatía?
- 5-. ¿Porque el cliente valoriza la atención que le entrega el vendedor?
- 6-. Investigue que es un call center, y que servicios presta
- 7-. Mencione 5 ejemplos de empresas que lo han atendido por call center