

## AT8: Visitantes / Servicio al cliente

### 3.13 Ser capaz de atender a los clientes de acuerdo con los principios de la organización

- RA76 Demostrar comprensión de los principios de atención al cliente, así como la capacidad de aplicarlos de acuerdo con los principios de la organización. Ser capaz de adoptar un comportamiento apropiado a las necesidades del cliente. Ser capaz de resolver los problemas y quejas de los clientes siguiendo los métodos y herramientas adoptados por la organización.



# Module Details



<b>Código Área de Trabajo</b>	8
<b>Título Área de Trabajo:</b>	Visitantes / Servicio al cliente
<b>Código Unidad:</b>	3.13
<b>Título Unidad:</b>	Ser capaz de atender a los clientes de acuerdo con los principios de la organización.
<b>Cód Resultados Aprendizaje:</b>	RA076
<b>Resultados de Aprendizaje</b>	- RA76 Demostrar comprensión de los principios de atención a cliente, así como la capacidad de aplicarlos de acuerdo con los principios de la organización. Ser capaz de adoptar un comportamiento apropiado a las necesidades del cliente. Ser capaz de resolver los problemas y quejas de los clientes siguiendo los métodos y herramientas adoptados por la organización.
<b>Duración recomendada:</b>	2 horas
<b>Formador:</b>	



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# La situación actual, nuestra calidad de trabajo y servicio



1 día = 1 año

- En un día de 1999: esto le pasó al mundo:
- iTantos negocios como en todo el año 1949!
- iTantas llamadas telefónicas como en todo 1983!
- iTantas investigacions científicas como en todo 1960!
- iiTantos correos Electrónicos como en todo 1990!!

- **Los desafíos de los tiempos modernos**

- Competencia
- El cliente irá donde sea mejor atendido

- **Buen y mal servicio**

- Mal Servicio: cuando la forma en que nos tratan queda por debajo de nuestras expectativas
- Buen Servicio: cuando la forma en que somos tratados excede nuestras expectativas



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Qué clientes nos compran



- **Los clientes compran:**
  - El cumplimiento de sus necesidades
  - Los sentimientos generados por el servicio - expectativas
- **Necesidades y expectativas**
  - Necesidades
    - Son la razón por la que los clientes vienen a nosotros
    - Son lo que el cliente debería tener
    - 'Dimensión Técnica' del Servicio al Cliente
  - Expectativas
    - Son lo que el cliente desea tener más – Satisfacción del Cliente.
    - 'Dimensión Humana' del Servicio al Cliente



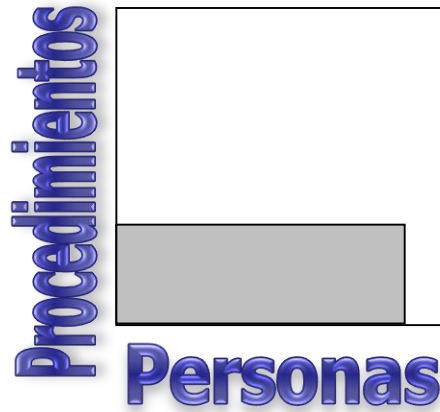
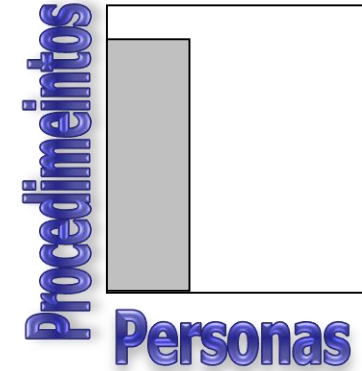
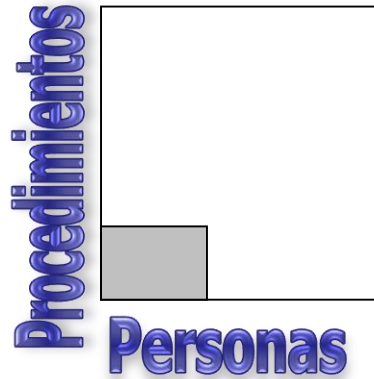
Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# 4 tipos de servicio



1. No nos importa
2. El cliente es un número
3. 'Lo intentamos pero no sabemos lo que estamos haciendo.'
4. 'Nos importa y sabemos cómo servirte'



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Actitudes hacia el cliente



## *Comportamiento a la defensiva*



## *Comportamiento agresivo*



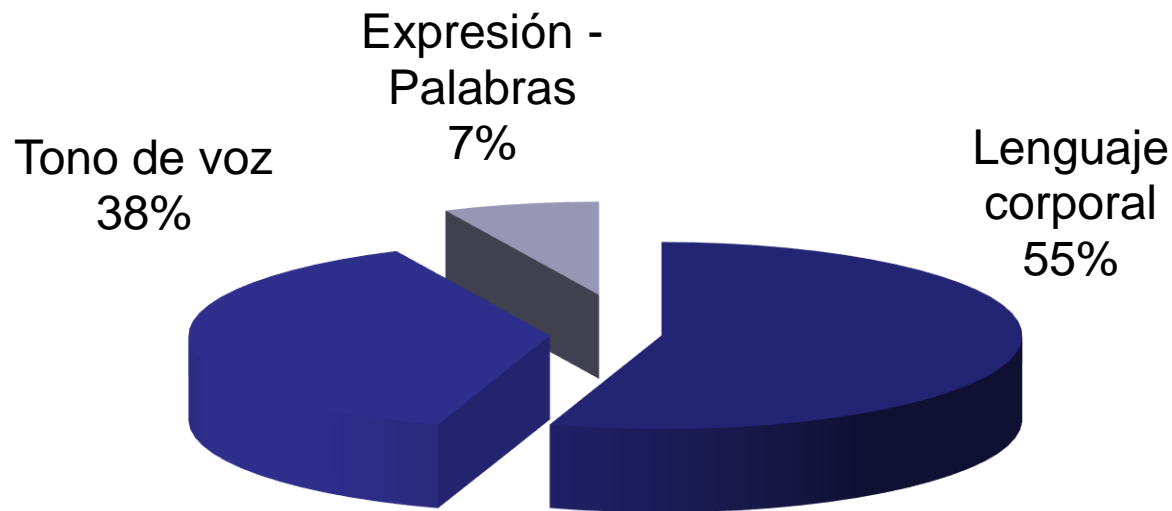
## *Comportamiento por igual*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Detalles del mensaje



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- **Expresión → QUÉ y CÓMO decimos algo**
  - Tono de voz: CÓMO decimos algo
  - Expresión / Palabras: QUÉ decimos
- **Imágenes → CÓMO decimos algo**
  - Postura corporal
  - Gestos
  - Sonrisas
  - Grado de relajación







**Marsha Collier** ✓  
@MarshaCollier



Cualidades más esenciales para un Servicio al Cliente: 1 empatía; 2 paciència; 3 sentido del humor; 4 poder para solucionar problemes.

#custserv

3:57 AM - 19 Feb 2015

↩️ ↻️ 138 ❤️ 11

# Principios de la atención al cliente



- **Los vendedores de primera línea son la empresa**

- la “cara” de la organización
- ¡El Director General o el Gerente General no están en contacto con tod@s l@s clientes todos los días, pero tú sí!
- **¡Las habilidades de comunicación son esenciales!**  
**¡Recuerda lo que has aprendido, especialmente sobre la escucha activa y la empatía!**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Importancia de la atención al cliente



- A menudo es el único contacto que tiene un cliente con una compañía. Cuando tienen una pregunta o problema con el producto, esperan que el departamento de servicio al cliente de una empresa resuelva sus problemas.
- Puede ayudar a diferenciar a una empresa de la competencia.
- Una empresa con un excelente servicio de atención al cliente tiene más probabilidades de hacer negocios con clientes que repiten
- Publicidad
- Prevención/Solución



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Principios de la atención al cliente



## Apoyo a l@s clientes como un equipo

- Saludar a l@s clientes y dirigirse a ell@s de una manera natural que se ajuste al contexto
- Demostrar que se comprenden sus necesidades.
- Ayudarles
- Continua recordándoles lo que les espera al hacer negocios contigo .



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

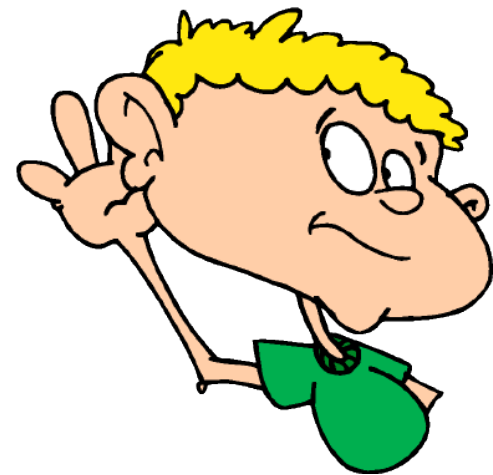
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Principios de atención al cliente: escucha activa



## Técnicas de escucha activa NO-Verbal:

- **Sonreír**
- **Contacto visual**
- **Postura**
  - El oyente empático tiende a inclinarse ligeramente hacia delante o hacia los lados mientras está sentado
- **Reflejo**
- **Distracción**
  - El oyente activo no se distraerá



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



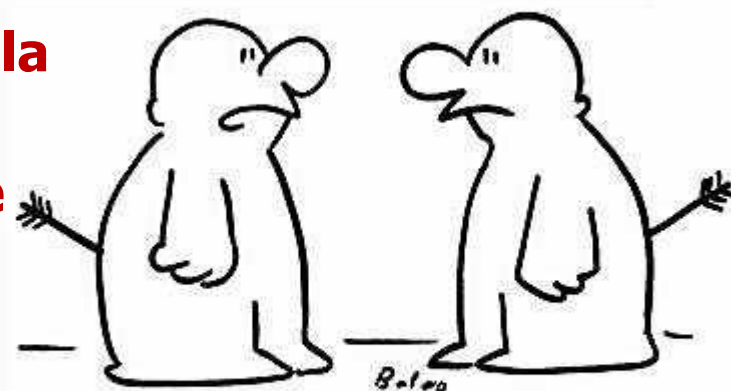
## Técnicas de escucha activa verbales:

- Refuerzo positivo
- Uso de forma ocasional o frecuente de palabras y frases como: "muy bueno", "sí" o "de hecho" puede irritar al interlocutor.
- Recordar
- Hacer de espejo, es decir, repetir o parafrasear lo que el emisor ha dicho para mostrar comprensión.
- Clarificar, que implica hacer preguntas al emisor para garantizar que se haya recibido el mensaje correcto.



# Escucha activa: por qué y cuándo

- Cuando se produce rotura en el servicio
- Para "impresionarlos" y recuperarlos
- El primer paso en la atención al cliente es dejar de hablar.
- **Escuchar mantiene el enfoque en la experiencia del cliente**
- **Para reducir ocasiones de falta de comunicación**
- **Escuchar es un mecanismo de mejora**



"Sé exactamente cómo te sientes"



# Importancia de la escucha activa en la atención al cliente



## **La escucha activa en la atención al cliente es de gran importancia, porque sin ella:**

- No podemos entender las necesidades de nuestros clientes
- Incluso si supiéramos sus necesidades, nunca sabremos si estamos satisfaciendo esas necesidades
- En caso de problemas/quejas/feedback, no podremos conocer el problema de nuestro product/servicio, que esencialmente es nuestro problema
- Como resultado, no podremos solucionar los problemas



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



# Escucha activa en la atención al cliente



- **Centrarse en el cliente**
  - Debemos centrarnos en el cliente mientras él/ella está hablando.
  - ¡Intenta evitar las distracciones!



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Escucha activa en la atención al cliente



- **Escucha la información clave**
  - Detalles del cliente como nombre, dirección y número de teléfono
  - Productos o servicios que el cliente está utilizando
  - Otra información según el contexto



# Escucha activa en la atención al cliente



- Escucha los sentimientos clave y demuestra empatía
  - La empatía comienza con la escucha activa
  - Intenta ponerte en sus zapatos



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- **Comprende sus necesidades reales**
  - Al seguir los pasos anteriores, podrás comprender completamente sus necesidades y expectativas reales de tus productos / servicios





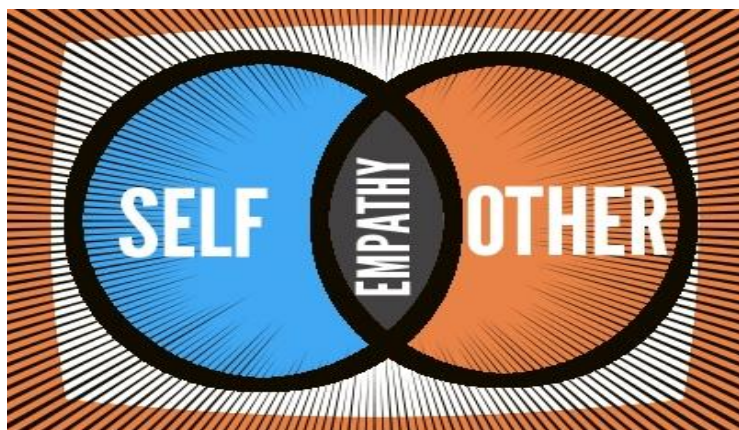
- Escuchamos con atención y demostramos que estamos escuchando
- Comunicamos al cliente que entendemos lo que está experimentando
- Repetimos palabras – frases (discretamente)
- Escuchamos el mensaje del cliente y lo resumimos en nuestras propias palabras
- Hacemos preguntas o comentarios que motivan al cliente a darnos respuestas
- Damos retroalimentación a la conversación introduciendo sentimientos que el cliente ha manifestado



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Principios de la atención al cliente



## Escucha a los clientes

- Empatía
  - **Empatía** es la experiencia de entender el estado de otra persona desde su perspectiva. Te colocas en sus zapatos y sientes lo que están sintiendo
- Necesitamos que nuestros clientes sientan que Podemos sentir empatía con ellos porque:
- **El servicio al cliente no siempre puede ofrecer soluciones, pero siempre puede generar empatía.** El impacto en las emociones de los clientes no puede ser ignorado



# Puedes utilizar la empatía para:



- **Evaluar la situación**
  - "¿Hay algo que pueda hacer por usted?"
  - "¿Puede darme más información, por favor?"
- **Aclarar la situación**
  - "Quiero asegurarme de que realmente entiendo lo que me está diciendo"
- **Tranquilizar al cliente**
  - "Tiene toda la razón, señor/señora"
- **Proporcionar sensación de inmediatez**
  - "Puedo comprobar donde está problema, señor/señora..."
- **Comprometerse**
  - "Me pondré en contacto con usted tan pronto como tengamos una actualización"
- **Mantener buenas relaciones con los clientes**
  - "He experimentado un problema similar recientemente, así que entiendo lo que está diciendo.
  - Déjeme ver qué puedo hacer para ayudarle"
- **Para finalizar la conversación**
  - "Su satisfacción significa todo para nosotros. ¿Hemos resuelto sus dudas?"



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Empatía en la atención al cliente



“

A tu cliente no le importa cuánto sabes hasta que sepa cuánto te importa.

- Damon Richards



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



# Empatía en la atención al cliente\*



\* <http://www.insightsquared.com/2015/02/empathy-the-must-have-skill-for-all-customer-service-reps/>

- El valor de la empatía

- El servicio al cliente no siempre puede ofrecer soluciones, pero siempre puede brindar empatía.
- Al ponerte en la piel de un cliente, también obtienes información del context, que te ayudará para hacer tu trabajo.

PREOCUPARSE =  
EMPATÍA



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Empatía en la atención al cliente\*



\* <http://www.insightsquared.com/2015/02/empathy-the-must-have-skill-for-all-customer-service-reps/>

## • La empatía se puede aprender

- Dado que la empatía, en última instancia proviene de la comprensión de la experiencia de la otra persona, la forma más fácil para que un representante desarrolle empatía es usar el producto.
- Grupos de debate, visitas de los clientes o los sitios web de los clientes también son excelentes formas de ver a través de los ojos de un cliente.
- Comparte tus mejores historias de éxito y asegúrate de resaltar el estado de antes y después del cliente.
- Escuchar es otro elemento crítico para la empatía.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Empatía en la atención al cliente



***Las personas olvidarán lo que dijiste.  
La gente olvidará lo que hiciste, però nunca  
olvidará cómo los hicise sentir.***

-Maya Angelou



CustomerThermometer



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

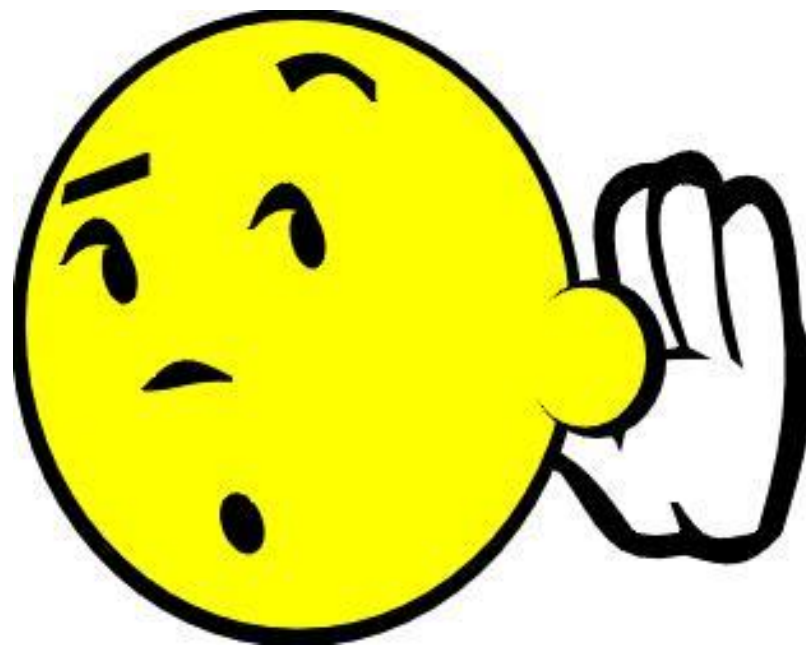
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Más principios de atención al cliente



## Escucha a los clientes

- Haz preguntas
- El equipo de atención al cliente también puede ser una fuente increíble para innovar en los productos.
- Algunas startups de éxito hacen que el equipo de atención al cliente presente comentarios de los clients en cada reunion de la compañía.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Herramientas metodológicas

EUPA\_RA\_76\_M\_02

## Buenas y malas prácticas en la atención al cliente



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Principios en la atención al cliente



## Sé honesto con lo que no sabes

- A nadie le gusta un sabelotodo
- Es correcto avisar al cliente de que contactaremos con la persona adecuada y le daremos una respuesta en cuanto la tengamos.
- Mantén un diálogo abierto con tus clients y mantenlos informados



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Principios en la atención al cliente



## ¡Agilizar el proceso!

- Los clientes detestan esperar.
- Es necesario apoyarlos de la manera más eficiente posible
- Reducir el tiempo necesario para ayudar a un cliente, también disminuye directamente el tiempo que otros clientes deben esperar.
- RECUERDA: Ser ágil es importante, pero los tiempos de resolución nunca deben socavar la satisfacción del cliente.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Principios de atención al cliente



## Conocer tu producto

- Cuanto más sepas sobre tu producto, con mayor probabilidad solucionarás el problema
- **Asegúrate de hacer tu "tarea" antes de tratar de vender algo**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- ¿Qué valor tienen?



**“TUS CLIENTES  
MÁS infelices SON  
TU mejor fuente DE  
APRENDIZAJE”**

*- Bill Gates*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Tratamiento de quejas



- Consecuencias del tratamiento de las quejas
  - Aumentamos la satisfacción y la fidelización de nuestros clients.
  - Mostramos nuestro aprecio y que nos importa
  - Adquirimos oportunidades para mejorar / cambiar
  - Obtenemos una reputación corporativa positiva



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Tratamiento de quejas



- No pienses que no es trabajo solucionar una queja
- Escucha al cliente y agradécele su queja
- Evita el conocido juego de culpabilizar. Al cliente no le importa quién tiene la culpa.
- ¿Qué es lo que realmente pregunta? ¿Qué querría que se hiciera?



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Tratamiento de quejas



- Soluciona el problema de inmediato
- Compensa de manera íntegra
- Verifica de nuevo que se hayan tomado todas las medidas necesarias para resolver el problema
- Úsalo como una oportunidad para mejorar



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Tratando con las quejas de los clientes



- Escucha atentamente lo que tienen que decir –déjalos terminar-
- Haz preguntas de manera cuidadosa y mostrando preocupación.
- Usa tu iniciativa cuando tratas con quejas.
- Discúlpate sin culpabilizar
- Resuelve el problema o encuentra a alguien que pueda resolverlo irápidamente!



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Tratando con las quejas de los clientes



- [Mira el VIDEO](#)
- [Mira el 2º VIDEO](#)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Herramientas metodológicas

EUPA\_RA\_076\_M\_001

## Análisis del vídeo

<https://www.youtube.com/watch?v=F8dImol79ew>



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



# Preguntas / Actividades de repaso del Módulo



- **Pregunta de Repaso 1**
  - ¿Puedes enumerar los principios de atención al cliente más importantes?
- **Pregunta de Repaso 2**
  - ¿Cuál es la mejor manera de tratar las quejas de los clientes?



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- Principios de atención al cliente:
  - Los vendedores de 1a línea son la empresa
  - Demuestra a los clients que tu empresa los valora
  - Apoya a los clientes como un equipo
  - Escucha a los clientes
  - Sé honesto con lo que no sabes
  - Sé ágil





# ¡Sensacional!



# Has completado esta Unidad



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.