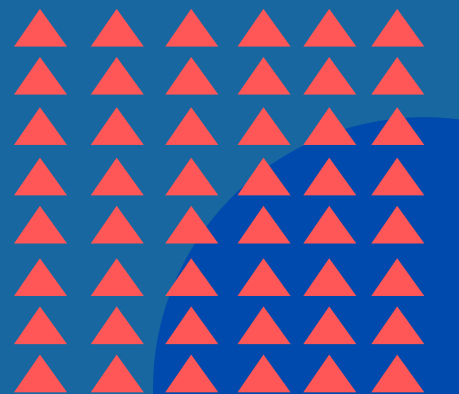
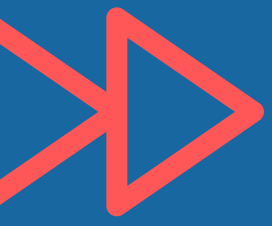


¡Bienvenidas!

Taller Atención al Cliente

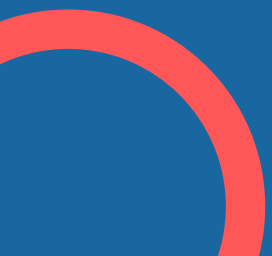
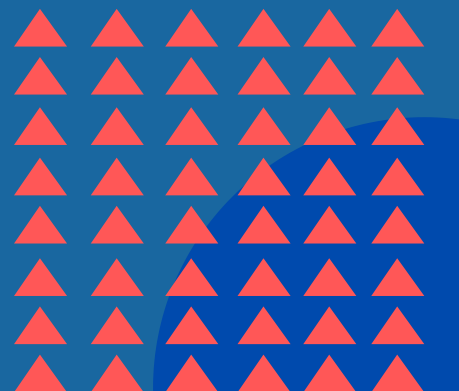
MATERIAL COMPLEMENTARIO

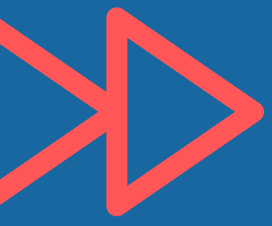




CONOCIENDO MI NEGOCIO

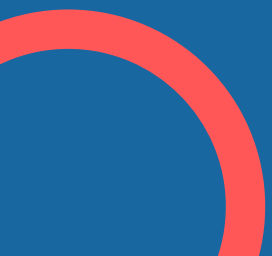
- ¿Cuál es el estilo de comunicación del negocio?
- ¿Existe un manual de procedimientos o protocolo de atención?





PROTOCOLO DE ATENCIÓN

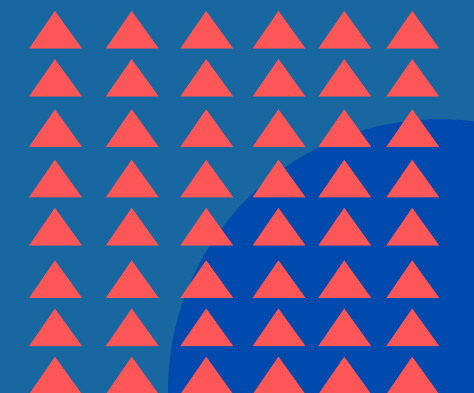
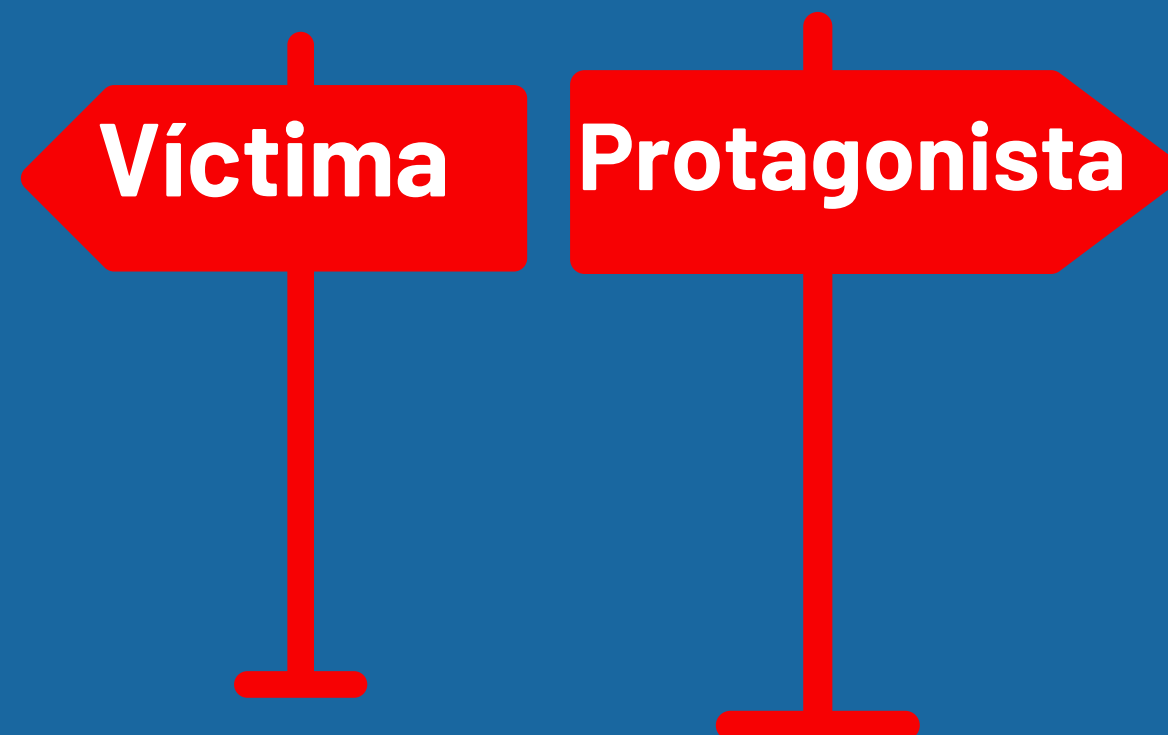
- Es una guía detallada que describe la forma en que debemos comunicarnos con nuestros potenciales y clientes.
- También nos permite alinear nuestra comunicación a la misión, visión y valores de la empresa.
- Incrementa la rapidez en las respuestas
- Favorece el diálogo fluido
- Garantiza la interacción positiva con los clientes
- Deberá contener la misión, visión, valores de la empresa como así también cómo accionar frente a crisis.
- También puede incorporarse una guía de preguntas frecuentes

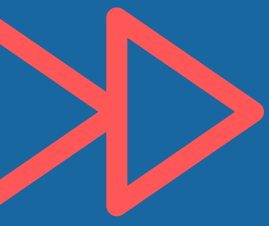




¿QUÉ ES UN SERVICIO DE EXCELENCIA?

- Perfección vs Excelencia
- ¿Qué pasa con las promesas?
- ¿Cuál es el valor que el negocio da? ¿Cuál es el valor que vos dás?

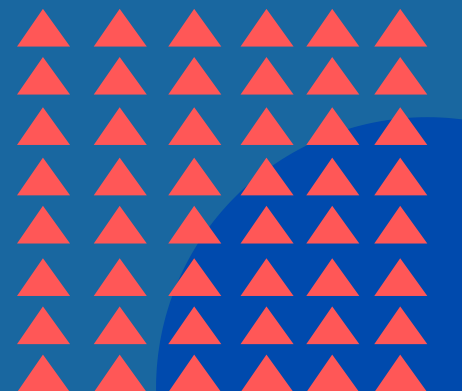


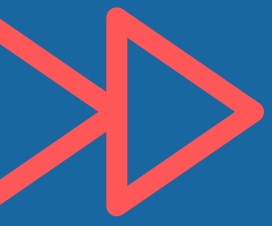


ESCALERA A LA LEALTAD

El camino al corazón de los clientes

- Prospectos o Leads
- Clientes potenciales
- Compradores
- Clientes
- Embajadores
- Fanáticos

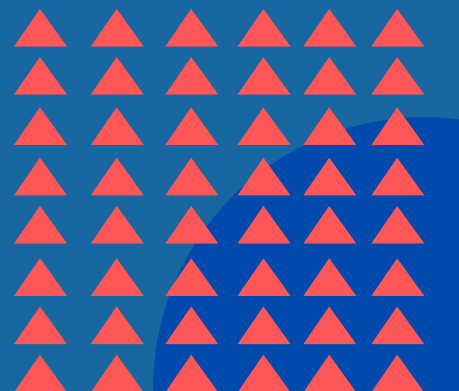


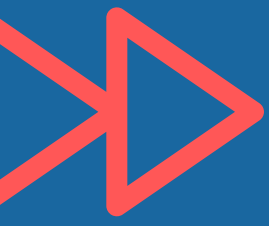


TIPOS DE CLIENTES

¿Cómo gestionar cada emoción?

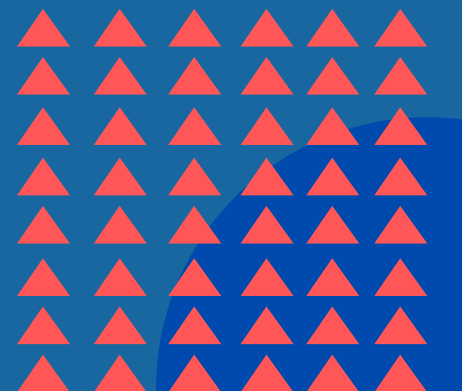
- Conversador
- Racional
- Tímido o reservado
- Exigente / impaciente / nervioso
- Negociador / indeciso
- Decidido
- Distraido
- Autosuficiente
- Ocupado
- Leal
- Discutidor
- Amigable

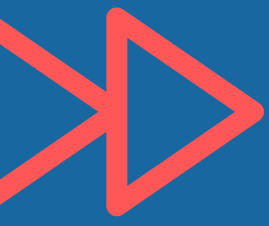




SERVICIO AL CLIENTE DE EXCELENCIA

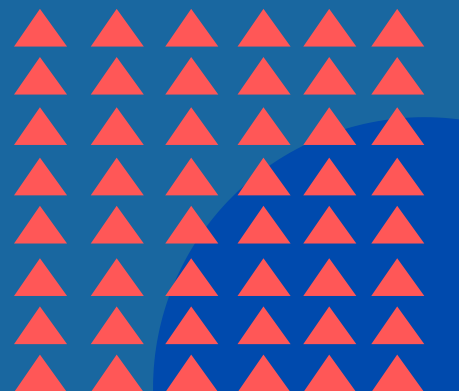
- ¿El objetivo es vender o es ofrecer una experiencia?
- Atención presencial
 - Imagen
 - Corporalidad
 - Emoción
- Atención en redes sociales
 - Calidad
 - Rapidéz
- Atención en whatsapp
 - Calidad
 - Rapidéz
 - Seguimiento
 - Saludos

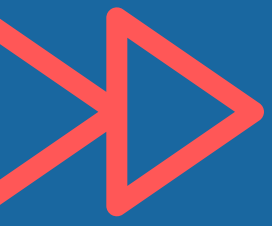




GESTIÓN DE CRISIS

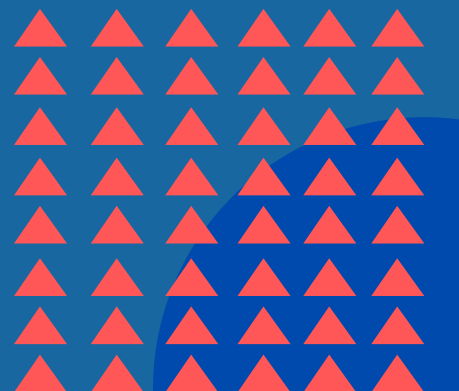
- Quejas con efecto vs quejas sin efecto
- ¿Cómo gestionar y transformar una queja?
- Causas de una crisis
 - Disponibilidad de producto
 - Mal servicio o mala calidad del producto
 - Falta de resolución de problemas inmediata
 - Poco seguimiento a solicitudes
 - Falta de atención por parte de un agente
 - Tiempos de espera muy largos

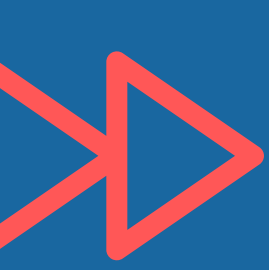




GESTIÓN EFECTIVA DE CRISIS

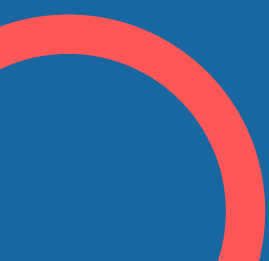
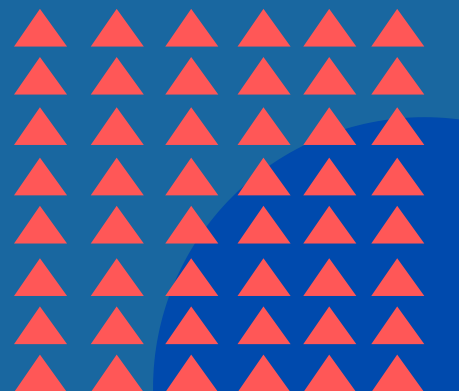
- Muestra que estás abierto a recibir quejas y reclamaciones
- Analiza lo que tus clientes expresan
- Brinda soluciones correctivas
- Crea soluciones preventivas basadas en el a-prender
- Informa al cliente sobre la solución
- Resuelve el problema y agrega valor
- Da un seguimiento
- Evalúa las quejas y reclamaciones

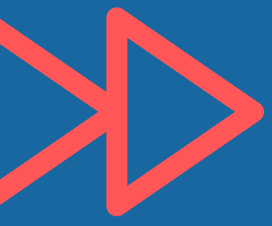




“HAGAS LO QUE HAGAS, HAZLO
TAN BIEN PARA QUE VUELVAN Y
ADEMÁS TRAIGAN A SUS AMIGOS”

WALT DISNEY





¡MUCHAS GRACIAS!

WWW.ASISTENTE-ONLINE.COM

+54 11 6737 0360

@ASISTENTEONLINE8

