



Hábitos que debemos practicar:

- Sea cortés
- Escuche
- Pregunte
- Cálmesse
- Resuelva
- Discúlpese
- Contrólese
- Agradezca



EL VALOR DE ESCUCHAR

Escuchar es una de las destrezas más importantes que podemos tener. Sin embargo, debido a que utilizamos esta destreza particular todos los días, tendemos a darla por hecho. Desarrollar nuestras habilidades para escuchar tiene un impacto tremendo en nuestras vidas. Qué tan bien escuchamos puede influenciar significativamente nuestras relaciones y nuestra capacidad para triunfar. Escuchar es un componente clave de la comunicación.

SOMOS PARTE DE:



Beneficios de escuchar:

- Establecerá una relación de respeto con las demás personas.
- Desarrollará habilidades para resolver conflictos.
- Aprenderá y crecerá conforme busque y escuche el conocimiento y experiencias valiosas de otras personas.
- Obtendrá el favor e influencia ante las personas debido a que saben que a Usted le importa lo que dicen y cómo se sienten.
- Creará un ambiente positivo evitando el conflicto y los malentendidos.

Características de las personas que practican el valor de escuchar:

- Escuchan de forma disciplinada.
- Tienen deseos de aprender.
- Hablan la verdad.
- Son mediadores entre puntos de vista opuestos.
- Desarrollan relaciones cercanas en el hogar y lugar de trabajo.

Pasos a seguir:

- Escuche con mente abierta.
- Deje de hacer lo que está haciendo, haga contacto visual e involúcrese completamente.
- Escuche objetivamente.
- Haga preguntas.
- Evite la tentación de pensar acerca de lo que está por decir.

PROGRAMA DE SERVICIO AL CLIENTE Y VALORES FASE III



Litegua

CONSTRUCTORA CODICO

GUATEMALA FESTIVAL

TRANSPORTE Vilma

Valle Dorado
Resort y parque acuático *****

COMO MANEJAR LAS QUEJAS Y AL CLIENTE IRRITADO

1. Sentirse bien consigo mismo y con la empresa
2. Conocer y practicar hábitos de cortesía diariamente
3. Uso de comunicación positiva
4. Practicar la habilidad de escuchar y hacer preguntas
5. Actuar profesionalmente

HABILIDADES PARA MANEJAR QUEJAS:

- Enfocarse en el problema y aplicar los 5 principios
- Sea proactivo / no sea defensivo
- Acepte responsabilidad: hacerse cargo, interés en actuar para dar solución y no sea defensivo.
- Ofrezca soluciones y alternativas que mejor se adapten a la satisfacción del cliente
- Solicite ayuda si lo requiere

PASOS PARA ATENDER QUEJAS:

1. Sea cortés
2. Escuche
3. Pregunte
4. Cálmese
5. Resuelva
6. Discúlpese
7. Contrólese
8. Agradezca

Recuerde:

- El cliente quiere comunicarse con alguien que le ayude
- No se puede permitir perder oportunidades por ineficiencia
- El servicio es primero
- Reconocer las quejas como una oportunidad para mejorar
- Reconocer las quejas como retroalimentación y dar seguimiento
- Escuchar para reconocer y corregir; no escuchar = ignorar
- Falta de seguimiento y resolución = cliente insatisfecho = cliente perdido
- Cliente insatisfecho comunica mala experiencia, lo que crea o incrementa mala reputación de la empresa
- Manejar clientes requiere práctica
- No tomar las quejas personalmente
- Todo pensamiento negativo limita la búsqueda de soluciones

Objetivo de solucionar quejas: Conservar clientes, aumentar su participación en el mercado y mejorar el desempeño de la fuerza de trabajo de manera que se desarrolle una cultura de entrega y servicio al cliente superior.

EL VALOR DE LA PACIENCIA

Un mundo globalizado, la velocidad del internet, los sistemas, las redes sociales y toda tecnología a disposición las 24 horas, si a eso agregamos que vivimos la época de comidas rápidas..., sin darnos cuenta nos han enmarcado en una vida expectante y de resultados rápidos. Esto ha creado una "cultura de impaciencia". Las cosas las queremos y son para YA..., y si no es así nos sentimos frustrados o decepcionados. Se nos olvida que nuestra prioridad no es la prioridad de la otra persona. Nuestra impaciencia perjudica el entorno. Cuando somos pacientes, permitimos que las cosas tomen su curso, puede ser dañino intentar forzar los resultados que deseamos. Hay problemas que no se pueden resolver inmediatamente y debemos dejarlo al tiempo para que cambien. La "Paciencia" nos permite discernir el momento correcto para actuar con asertividad. También nos da tiempo para determinar el curso de acción correcto, superando así esos momentos de ansiedad y de estrés. El mejor curso de acción es dejar ir las cosas que no podemos controlar. La paciencia crea sentimientos de paz y calma en medio de situaciones difíciles o irritantes.



3 Aspectos de la Paciencia:

- Perseverancia: esperar aun cuando no vemos progreso o resultados ya.
- Aceptación: estar dispuestos a aceptar la situación tal como es.
- Paz: cultivar y practicar la calma y la paz en medio de las pruebas y los retos.

Afortunadamente, nuestra paciencia puede contagiar a las personas que nos rodean. Permanecer en calma motiva a otros a mantener la misma.

Beneficios de la Paciencia:

Dará tiempo para determinar el mejor curso de acción...
Desarrollará más auto-control sobre sus pensamientos y emociones...
Crearé ambiente de seguridad y paz...
Crearé confianza en otros al ver que no reacciona de forma volátil...
Tendrá una sensación de control sobre su actitud...

Características de la Paciencia:

No tomar decisiones a la carrera...
Saber escuchar...
Autocontrol...
Tolerancia...

Pasos a seguir:

1. Dese tiempo para pensar.
2. Evalúe las cosas que le impacientan.
3. Hable y respire despacio.
4. Aprenda que hay un tiempo apropiado para manejar cada problema.
5. De un paseo.
6. Ponga su problema en perspectiva.



RECUPERACION DEL SERVICIO

La clave para retener a nuestros clientes está en complacer a cada uno de ellos siempre, mostrar interés en sus necesidades y dar soluciones inmediatas.

Habilidades para la recuperación del servicio:

- Discúlpese con el cliente: aunque el error lo haya cometido otra persona.
- Admita el error: no culpe al cliente.
- Actúe inmediatamente: que sus acciones respalden sus palabras.

¿Qué obtenemos al utilizar nuestras habilidades para la recuperación del servicio?

- Publicidad oral positiva.
- Clientes leales.
- Actitudes positivas de los empleados alrededor.

