

IPRAM

Nombre:

Sucely Orozco Pérez

Curso:

Marketing I II

Coordinadora:

Mayra Escobar

Grado:

6.º Admón

Tarea:

Manual

Tarea 3 Bloque 3

Presentación

El siguiente trabajo con
tiene un manual donde
se encuentran doce
puntos los cuales un
operador de foto fonía
debe tomar en cuenta.

Manual

SERVICIO
Al
Cliente

- Telefonía -

① Su Nombre:



Lo primero es decir su nombre y demostrar su deseo de ayudar al cliente.

② Claridad

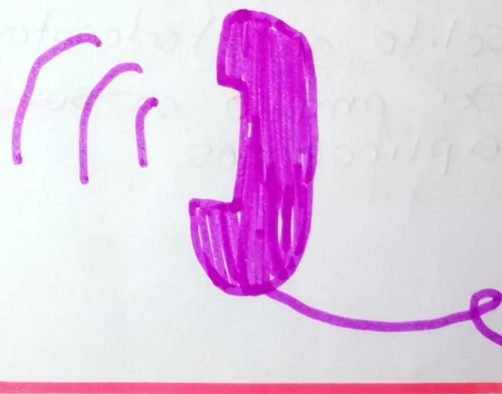


Ante todo hablar con total claridad, sin prisas, con una pronunciación clara de las palabras (pero sin demostrar falsa afectación)

③ Trato.



Procurar que la voz resulte agradable, amistosa y cordial, pero cuidándose de no caer en el exceso de familiaridad (es ante todo, un profesional un representante de la empresa).



④ Cortesía

- ✱ Ser Prodigio en el uso de "Muchas gracias", "Por favor" y cualquier otra expresión similar.

⑤ Información

- ✱ Si responde a una pregunta, ofrecer toda la información que solicita el interlocutor. Ser amplio en sus explicaciones.

⑥ Nombre del cliente

- ✱ Repetir cuantas veces pueda el nombre del interlocutor.

⑦ Velocidad

- ✱ Adaptar la velocidad de sus palabras a las del interlocutor.

- ✱ Utilizar inteligentemente las pausas para respirar y permitir que el interlocutor lo haga.

9 Comprensión



Si no comprende algo de lo que dice el interlocutor, deberá pedir explicaciones.

10

Sonreír



Donque el empleado no se lo parezca su interlocutor telefónico notará la sonrisa.

11

Brevidad



En lo posible el empleado la deberá ser lo más breve posible en sus conversaciones.

12

Cerro



Esperar el momento adecuado para cerrar la conversación: en ningún momento dejar al cliente con la palabra en la boca.

Criterio

Un manual representa las instrucciones que se tiene que llevar paso a paso, la persona del servicio al cliente deberá ser una persona con características buenas para agradar al cliente.