

IPRAM

Nombre:

Alejandra Maria Cipriano B

Curso:

Marketing III

Tarea:

Actividad 3 Manual de
los tipos de empleados en
la atención al cliente.

Grado y Carrera

Leto ADMON

Coordinadora:

Mayte Escobedo

Ciclo Escolar

2, 021

Presentación

El present habaja es un manual sobre los tipos de empleados en la atención al cliente, en el cual vemos 10 normas de como es que el habajador debe tratar al cliente

Manual de los Tipos de Empleados En Centro de Atención Telefónica



1. Contestar con Prontitud.

Esto quiere decir que debe de contestar lo mas antes posible y no hacer esperar al cliente.



2. Identificarme

Al contestar debo darle a conocer al cliente quien soy y que puesto ocupo en la empresa.



3. Usar normas de cortesia.

Esto quiere decir que al momento de contestar debo de hablar educadamente y con respeto.



4. Emplear un vocabulario adecuado.

Se debe de hablar de forma correcta, usando las debidas palabras.



5. El tono de voz debe ser apropiado.
Debe de hablar con un tono agradable para que se sientan cómodos los clientes



6. Tomar Nota.
Se debe de ir anotando lo que el cliente nos diga



7. Disminuir los tiempos de espera.
Tratar de resolver lo más rápido posible lo que el cliente necesite y darle respuestas a sus preguntas



8. Demostrar una actitud cordial.
Ser amable con el cliente demostrando ser una persona servicial



9. Responder y solucionar cualquier situación que necesite el cliente.

Tratar de solucionar los problemas del cliente en ese momento y así mejorar efectividad.



10. Saber escuchar.

Ya que de esta manera sabemos realmente lo que necesita el cliente.



Criterio Personal

Aquí finaliza el presente trabajo el cual nos dio a conocer un manual en donde vimos como debe el hablador hacer al evaluar.