

INSTITUTO PRIVADO
RAFAEL AREVALLO MARTINEZ

Nombre: Anthony Abel Pivaral
Serrano

Catedrática: MAITE ESCOBAR

Curso: Mercadotecnia III

Grado: sexto

Carrera: Perito En Administración
de Empresas.

Presentación

La atención al cliente tiene como objetivo resolver a los emprendedores algunas cuestiones relativas a la atención al cliente al momento de vender un determinado producto o servicio.

Plan de Atención al Cliente

* Los objetivos es conocer lo que los clientes necesitan para sentirse satisfechos.

Identificar los tipos de clientes para saber como son tratados en el momento oportuno.

Dar a conocer a los emprendedores los pasos para una excelente atención a los clientes a partir de casos prácticos.

Determinar que medidas tomar cuando existen reclamos de los clientes.

En cualquier persona que tiene una necesidad o deseo de satisfacer, y que tiene a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios. A los clientes hay que tratarlos como ellos quieren ser tratados.

Hay cuatro factores para una buena atención al cliente que son:

- Representación Personal
- Sinceridad
- Amabilidad
- Educación

La atención al cliente, la excelencia en el servicio constituye una de las bases fundamentales para el éxito y desarrollo de una empresa en el mercado. Atención y Servicio no son lo mismo, el cliente se fija en todos los detalles y reacciona ante ellos. Se debe conocer los cinco elementos básicos a valorar para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente.

Comentario

El objetivo principal de una empresa es tener Satisfecho al cliente así una empresa crece y obtiene mas ganancias