

Instituto Privado Rafael

Arevalo Martinez "IPRAM"

Melanie Sofia

Mayte Escobar

Elaborar un Manual

Info. Adm.

Presentación

A continuación se le presenta este trabajo donde se le da a conocer el servicio al cliente y sus pasos que da su servicio.

Criterio

en este trabajo pude conocer y experimentar la importancia del servicio al cliente no es facil como la gente cree.

Tarea 3

30-07-2021

Manual a Servicio al Cliente...

Dar un trato cortés y profesional

NO existe mejor complemento para un trabajo que una calidad de un servicio amable.



Contestar lo rápido posible: la confianza que el cliente deposita en ti para tener un servicio de calidad.



Dar al cliente expectativas reales

Siempre que presentes una oferta o cotización debes hablar de todos los beneficios que tu trabajo le traera al cliente.



Observaciones: Cuando un cliente te presente una observación respecto al trabajo que estas realizando, procura darle seguimiento a la brevedad posible.

Tarea 3

30-07-2021

Aprender a manejar las quejas: Si el cliente te presenta una queja o se siente molesto por algún motivo no te alteres.



Dale seguimiento a tus clientes: un error que pueda hacerte perder clientes, aun habiendose atendido bien.

Dejar que el cliente tenga su espacio para hablar: Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde el principio, mientras que otros se sentirán incómodos.



NO Interrumpir: Recuerda cuando el cliente está hablando el cliente está comprando.

Recuerda desde que el cliente te escucha comienza a formarse una impresión acerca de usted y su empresa.



Da una atención telefónica de 10



usted nunca podrá jugar que podría comprar o que va a adquirir el cliente.