



Habitat
para la Humanidad®
Guatemala



**Atendiendo a
mi comunidad**



Atención y servicio al cliente

La atención y servicio al cliente, son dos herramientas indispensables y necesarias de abordar por todas aquellas personas que son parte de una empresa o institución, que deseen tener éxito en el mundo competitivo y globalizado de la actualidad.

Servicio al cliente

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio. Este proceso involucra varias etapas y factores.

Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda.

Adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido.

Factores que influyen en el servicio al cliente



La manera en que interactuamos con nuestros clientes es muy importante para lograr una mejor experiencia del cliente, que no es más que proporcionarle un buen servicio o producto y que logremos cumplir con sus expectativas.



En caso contrario, si otorgamos un mal servicio, lo único que provocamos es una mala experiencia que se traduce en bajas ventas, pérdida de clientes y mala reputación de boca en boca, lo que también puede ocasionar que los que todavía no son nuestros clientes, prefieran irse a la competencia.

Para dar un buen servicio hay que crear un vínculo con el cliente, a fin de lograr una relación duradera, crear confianza, lograr que el cliente sea leal a nuestra marca, producto o servicio. Lo importante aquí es que el cliente salga satisfecho y sienta que sus necesidades han sido satisfechas.

Consejos para tener clientes satisfechos



La imagen de una marca depende de su servicio al cliente



El consumidor juzga un servicio como un todo.



Si el cliente está feliz con lo que le ofrecemos, seguramente regresará una y otra vez, nos recomendará con sus amigos, familiares o conocidos

Significado de Servicio

S	Satisfacción
E	Eficiencia
R	Rápidez
V	Veracidad
I	Imagen
C	Calidad
I	Integridad
O	Orgullo organizacional

Porque se quejan nuestros clientes

- Demora en el servicio sin explicaciones
- Atención de mala gana
- Mal carácter
- Falta de control en la atención Al cliente
- No cumplen lo que prometen
- No tienen paciencia
- Producto de mala calidad
- Son desordenados



Alternativas para dar un excelente Servicio al Cliente

- Ser creativo o creativa
- Disfrutar lo que hacemos
- Conocer los procedimientos de la organización y ponerlos en práctica
- Empatía (ponerse en los zapatos del cliente, motivarlo a regresar)
- Ofrecer servicios profesionales
- La atención debe ser inmediata y oportuna
- Respetar a los clientes
- Hacer sentir importante a la persona
- Presentar alternativas, variedad.

Todos estamos en Servicio al Cliente

Todos trabajamos con y por la gente

Porque hay un objetivo en común

La vida de la institución son las personas

¿POR QUE?

Todos somos parte de la institución

Todos estamos comprometidos con la institución



empoderamos
con **vivienda**