

*El Palacio de Hierro*

SOY TOTALMENTE PALACIO

 UNIVERSIDAD  
TECMILENIO

# Liderazgo Operativo en Retail

Bloque 8: Atención al cliente  
Sesión sincrónica 11



## Agenda

---

- Bienvenida y presentación de agenda
- Práctica de bienestar
- Introducción
- Desarrollo de los temas y prácticas
  - Creatividad en las ventas
  - Aprendizaje continuo
  - Práctica 1
  - Mentalidad de servicio
  - Práctica 2
- Preparación para la actividad del bloque
- Cierre



## Bienvenida

---

En esta primera sesión, el objetivo es conversar sobre diferentes competencias y cualidades como la creatividad y la mentalidad, que van enfocadas a brindar un excelente servicio a todos los clientes.

Así mismo, resaltar la importante necesidad de mantener una cultura de desarrollo, por medio del aprendizaje continuo.



## Práctica de bienestar



Mi justo medio con fortalezas  
Fuente: Laboratorio de Contenidos. (2021, 17 de febrero). *Mi Justo Medio con Fortalezas* [Archivo de video]. Recuperado de <https://youtu.be/nwrgEm97He4>



## Introducción

La importancia del servicio al cliente en una empresa de retail radica en su capacidad para impactar positivamente la experiencia del cliente y, en consecuencia, influir en el éxito general del negocio. En un entorno minorista altamente competitivo, donde los consumidores tienen múltiples opciones para realizar sus compras, el servicio al cliente se convierte en un factor diferenciador crucial.

Reflexiona en los siguientes puntos:

¿Cómo puede una empresa de retail asegurarse de que todos sus empleados comprendan la importancia del servicio al cliente y estén alineados con los valores de atención al cliente de la marca?

¿Qué estrategias puede implementar una empresa de retail para medir y mejorar continuamente la calidad del servicio al cliente, asegurando así una experiencia positiva y consistente para los clientes?

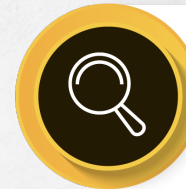


## Creatividad en las ventas



La creatividad ayuda a un vendedor a generar ideas innovadoras para presentar productos de manera atractiva, resolver problemas de manera efectiva adaptándose a las necesidades del cliente, y desarrollar estrategias de ventas únicas que establezcan conexiones emocionales con los clientes, fomentando la confianza y la lealtad.

A continuación, se presentan puntos clave para tener en cuenta cuando se trata de aplicar la creatividad en las ventas (Ridge, 2023):



### Conoce a tu audiencia

- Antes de lanzarte a crear una estrategia de ventas, es fundamental conocer a fondo a tu público objetivo.



### Piensa fuera de la caja

- La creatividad implica romper con los esquemas convencionales y encontrar nuevas formas de abordar los desafíos.



### Crea experiencias memorables

- La creatividad no solo se trata de generar ideas creativas, sino también de crear experiencias que dejen una huella duradera en la mente de tus clientes.



### Atrévete a innovar

- Busca constantemente nuevas formas de presentar tus productos o servicios, utiliza tecnologías emergentes o desarrolla estrategias disruptivas.

## Aprendizaje continuo

Como líder en el área de retail, el aprendizaje continuo es esencial para mantenerse relevante en un mercado cambiante, adaptarse a nuevas tecnologías y tendencias de ventas, y mejorar constantemente las habilidades necesarias para ofrecer un servicio excepcional al cliente. Además, el desarrollo profesional continuo te permite expandir tu red y avanzar en tu carrera dentro de la industria de las ventas.

No solo las empresas obtienen resultados de los planes de formación de empresas, también son múltiples las ventajas que repercuten en los propios empleados.

Estos son algunos de los beneficios que tienen los planes de formación sobre los profesionales (Ecompass, 2020):

**Adaptabilidad**

**Efectividad**

**Nuevas competencias**

**Confianza**

**Desarrollo**

**Motivación**

**Innovación**

## Práctica 1. Estrategia de innovación

---

Instrucciones:

1. En equipos (formados por el facilitador), generen ideas creativas para promocionar y vender de manera innovadora el producto o servicio asignado por el facilitador.
2. Presenten en plenaria sus ideas para la venta del producto o servicio asignado, y reciban retroalimentación de los demás aprendedores y del facilitador.





## Mentalidad de servicio

La mentalidad de servicio en las ventas es fundamental para establecer relaciones sólidas y duraderas con los clientes. Se trata de adoptar una actitud proactiva y orientada hacia el cliente, donde el objetivo principal es satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. Una mentalidad de servicio enfocada en el cliente crea confianza y credibilidad, lo que conduce a relaciones más sólidas y a una mayor fidelidad de los clientes.

Conoce las 4 E de mentalidad de servicio (Tan-Spicer, s.f.):

**Estímulo:** anima a las personas a que hagan un esfuerzo continuo para probar nuevas tácticas.

**Empatía:** en primer lugar, trata de entender la situación actual.

**Ecosistema:** debes proporcionar un ecosistema para que la mentalidad de servicio se arraigue.

**Educación:** educa a tu gente con un lenguaje de servicio común que todos entiendan.

## Práctica 2. Manejo de clientes molestos con mentalidad de servicio

Recomendaciones: poner en práctica la escucha activa, la empatía y la resolución de problemas.

Instrucciones:

1. En equipo (asignado por el facilitador), lean el escenario de cliente molesto y asígnense los roles para ser representado en plenaria.
2. Cada equipo representará el escenario del cliente molesto ante los demás equipos.
3. Cada equipo recibirá retroalimentación de los demás equipos después de su presentación, enfocadas en las estrategias demostradas para el manejo del cliente molesto.



## Preparación para la actividad 8 del bloque 8: Enfoque al servicio al cliente

---

### **Objetivo de la actividad:**

Analizar situaciones comunes de atención al cliente en el entorno retail.

### **Para realizar la actividad:**

- Por favor, dirígete a tu certificado *Liderazgo Operativo en Retail*, luego navega al módulo *El líder desde adentro*, donde encontrarás el Bloque 8. Dentro de este bloque, ubica la *Actividad 8* donde se encuentran las instrucciones detalladas para completar esta actividad.

### **Recomendaciones generales:**

- Realiza una investigación sobre buenas prácticas en atención al cliente dentro del sector retail. Busca ejemplos reales de situaciones de servicio al cliente y analiza cómo se resolvieron de manera efectiva.
- Recuerda escenarios similares que hayas experimentado y sobre cómo los resolviste.
- Piensa si hubieras manejado los casos de forma distinta y tómalo como base para responder la actividad.

## Cierre

---

El servicio al cliente es una oportunidad para crear conexiones significativas y diferenciarse en un mercado competitivo. Al comprometerse genuinamente con un servicio excepcional, las empresas no solo satisfacen necesidades, sino que superan expectativas y dejan impresiones memorables. La calidad del servicio influye en la percepción de la marca, la fidelidad del cliente y las recomendaciones boca a boca, lo que respalda la importancia de desarrollar una cultura centrada en el cliente como diferenciador estratégico para el éxito empresarial basado en relaciones de confianza, empatía y excelencia.



## Referencias

---

- Ecompass. (2021). *8 ventajas de la formación continua para empresas y empleados*. Recuperado de <https://ecompass.es/8-ventajas-de-las-formacion-continua/>
- Ridge, B. (2023). *El arte de creatividad en las ventas*. Recuperado de <https://www.mediummultimedia.com/disenio/como-ser-creativo-para-vender/>
- Tan-Spicer, L. (s.f.). *Las 4E de la mentalidad de servicio*. Recuperado de <https://rosendoroche.com/las-4e-de-la-mentalidad-de-servicio/>

Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.

---

Todos los derechos reservados @ Universidad Tecmilenio

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.