

Liderazgo Operativo en Retail

Bloque 8: Atención al cliente
Sesión sincrónica 12



Agenda

- Bienvenida y presentación de agenda
- Práctica de bienestar
- Reflexión Actividad 8
- Introducción
- Desarrollo de los temas y prácticas
 - Calidad en la atención al cliente
 - La imagen que transmitimos al cliente
 - Práctica 1
 - Lenguaje verbal y corporal
 - Gestión de dudas, quejas y solicitudes
 - Práctica 2
- Cierre



Bienvenida

Hoy nos reunimos para explorar uno de los pilares fundamentales de cualquier negocio exitoso: la calidad en el servicio al cliente. En esta sesión, abordaremos cómo medir y mejorar la calidad del servicio que ofrecemos, comprendiendo la importancia crucial de la imagen que proyectamos, el lenguaje que utilizamos y cómo gestionar las quejas de los clientes de manera efectiva.



Práctica de bienestar



Fuente: Laboratorio de contenidos. (2021, 17 de febrero). *Mindfulness con el Cuerpo* [Archivo de video]. Recuperado de <https://youtu.be/r-ctqMZnCd8>



Reflexión Actividad 8

En la actividad 8 se plantearon los siguientes escenarios:

1. Un cliente necesita asistencia para encontrar un artículo en la tienda.
 2. Un cliente tiene una queja sobre el servicio recibido.
1. Reflexiona sobre las siguientes preguntas:
 - ¿Te sentiste identificado con algunos de estos escenarios?
 - ¿Cómo el mantener una actitud positiva puede ayudarte a superar estos retos?
 2. Comparte en plenaria las respuestas a estas preguntas.



Introducción

La calidad en el servicio al cliente no solo es un diferenciador clave en un mercado competitivo, sino que también influye directamente en la lealtad y satisfacción del cliente. En nuestra sesión de hoy, exploraremos cómo evaluar esta calidad, cómo impacta en la imagen general de nuestra empresa y cómo el uso del lenguaje adecuado puede transformar las interacciones con nuestros clientes.

Además, abordaremos un aspecto inevitable pero valioso: las quejas de los clientes. Aprenderemos a gestionarlas con empatía y eficacia, convirtiendo estas experiencias negativas en oportunidades para fortalecer relaciones y mejorar nuestros servicios.

Para iniciar, reflexiona sobre lo siguiente:

- ¿Cómo impacta la imagen de nuestra empresa en la percepción de la calidad del servicio al cliente?
- ¿De qué manera podemos utilizar un lenguaje empático y positivo para transformar las interacciones con los clientes insatisfechos?



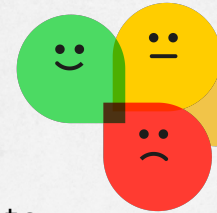
Calidad en la atención al cliente

La atención al cliente se posiciona como un pilar fundamental en el área de ventas debido a su impacto directo en la experiencia y satisfacción del cliente. En un entorno altamente competitivo, la calidad del servicio prestado durante las interacciones con los clientes no solo determina la probabilidad de concretar una venta, sino también la fidelidad y lealtad a largo plazo.

Así mismo, la medición de la calidad en el servicio al cliente es fundamental porque proporciona información valiosa sobre el desempeño de la empresa en satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes. Al cuantificar y analizar métricas como la satisfacción del cliente, el tiempo de respuesta, la resolución de quejas y la percepción de la imagen corporativa, las empresas pueden identificar áreas de mejora, evaluar la eficacia de las estrategias implementadas y tomar decisiones informadas para optimizar sus servicios.

Estos son algunos métodos para medir la satisfacción del cliente (Parra s.f.):

Parra A. (s/f). Como monitorear el servicio al cliente. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/como-monitorear-la-experiencia-del-cliente/>



Métodos para medir la satisfacción del cliente



La imagen que transmitimos al cliente

El vendedor es el embajador de la empresa ante los clientes. Una imagen personal y marca sólida no solo benefician al vendedor individualmente, sino que también reflejan positivamente en la empresa y su reputación (Gómez, 2023).



La imagen personal tiene una influencia significativa en el servicio al cliente debido a la forma en que afecta las interacciones y percepciones entre el cliente y el representante de servicio. A continuación, se explica cómo puede influir en los clientes:



Profesionalismo y credibilidad:

La imagen personal de un representante de servicio al cliente comunica profesionalismo y credibilidad. Cuando un empleado se presenta de manera pulcra, con una apariencia adecuada y un comportamiento profesional, transmite confianza al cliente.



Generación de confianza:

Una imagen personal positiva contribuye a generar confianza en el cliente. Si un empleado luce bien cuidado, muestra una actitud positiva y tiene habilidades de comunicación efectivas, el cliente se sentirá más cómodo y receptivo durante la interacción.



Representación de la marca:

Los empleados que cuidan su imagen personal están mejor capacitados para representar la imagen y los valores de la marca ante los clientes.



Impacto en la experiencia:

La experiencia general del cliente durante una interacción de servicio se ve afectada por la imagen personal del empleado.

Práctica 1. La imagen de tu líder

Instrucciones:

1. En equipos (formados libremente) escriban una lista de rasgos y características que les gustaría que tuviera su líder, desde imagen hasta comportamientos.
2. Cada equipo comparte con los demás equipos, el listado y explica por qué considera importante los rasgos y características enlistados.



Lenguaje verbal y corporal en la atención al cliente

Durante una interacción de ventas, el lenguaje corporal puede transmitir tanto o más que las palabras mismas. Una postura erguida y abierta sugiere confianza y seguridad en uno mismo, mientras que un contacto visual adecuado demuestra interés y atención hacia el cliente.

Los gestos naturales y expresiones faciales positivas pueden generar empatía y conexión emocional, lo que es fundamental para construir relaciones sólidas con los clientes. Además, el lenguaje corporal congruente con el mensaje verbal refuerza la autenticidad y credibilidad del vendedor, lo que puede influir en la toma de decisiones del cliente.



Lenguaje verbal y corporal en la atención al cliente

Como vendedor es indispensable que tomes en cuenta estos siete errores comunes del lenguaje corporal (Upnify, 2022):

- 1** ***Dar prioridad a tu smartphone, tablet, notebook, etc.*** Es una clara señal de que no estás interesado en lo que te está diciendo el cliente.
- 2** ***Hacer sonar y frotarse las manos.*** Hacer esto puede indicar que estás nervioso o incómodo.
- 3** ***Vestir desordenado.*** Si luces desordenado, tu imagen será poco profesional y mostrarás que simplemente no te importa.
- 4** ***Mirar el reloj.*** Indica que tienes algo más importante para hacer que lo que tu prospecto está diciendo.
- 5** ***Tener los brazos cruzados.*** Te hará ver que tu postura es a la defensiva.
- 6** ***Estar moviendo los ojos.*** Al mover tus ojos de un a lado para otro estarás indicando falta de seguridad en tus palabras.
- 7** ***No hacer contacto visual.*** Harás creer que no se puede confiar en ti y que estás ocultando algo.

Gestión de dudas, quejas y solicitudes de clientes

Para una empresa retail, atender quejas y reclamaciones es crucial porque permite mantener la satisfacción del cliente, fortalecer la reputación de la marca y fomentar la lealtad del cliente al resolver problemas de manera efectiva y demostrar un compromiso con el servicio al cliente. Para abordar este tema, observa el siguiente escenario:

Uno de tus clientes pidió un juego de velas, pero al abrir el paquete se dio cuenta de que venían en mal estado. El cliente está comprensiblemente molesto y presenta una queja. ¿Cómo respondes? A continuación, los pasos a seguir:

Escucha:

El cliente te dice que está frustrado porque las velas que pidieron son caras y en mal estado.

Pide disculpas:

Pide perdón al cliente y agrádecele que te haya comunicado el problema.

Haz preguntas:

Puedes preguntarle directamente al cliente qué puedes hacer para remediar la situación.

Comunícate con el equipo:

Habla con los miembros pertinentes del equipo.

Encuentra una solución:

En esta situación, ofrece reemplazar la compra.

Haz un seguimiento:

Piensa en enviar un correo electrónico para demostrar interés.

Crea un registro:

Registra todas las interacciones con el cliente en cuestión.

Practica 2. Role-play sobre lenguaje corporal

Instrucciones:

1. Pasen al frente tres aprendedores de forma voluntaria, cada uno tendrá diferentes roles:
 - Un cliente molesto.
 - Un ejecutivo de ventas.
 - Un supervisor.
2. Inicien el role-play en donde el aprendedor simulando a un cliente molesto levanta una queja sobre una mala experiencia comprando en la tienda, derivada de un retraso en la atención que recibió. El ejecutivo de ventas y supervisor deben de buscar remediar la molestia del cliente.
3. Los aprendedores que participaron comparten con el grupo y el facilitador como se sintieron con la experiencia, mientras que el resto del grupo comparte retroalimentación sobre fortalezas y recomendaciones.



Cierre

Se han explorado aspectos fundamentales para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer las relaciones comerciales. A lo largo de esta sesión, se ha comprendido la importancia de atender las quejas con empatía y eficacia, reconociendo que cada interacción insatisfactoria representa una oportunidad invaluable para fortalecer la lealtad del cliente y mejorar nuestros servicios.

También se destacó cómo el lenguaje corporal, desde una postura abierta hasta un contacto visual genuino, puede influir significativamente en la percepción y confianza durante las interacciones con los clientes. Hay que recordar que, la imagen personal y profesional es un reflejo de la marca que se representa, siendo esencial cuidar cada detalle para transmitir confianza y credibilidad.

¡Sigamos aplicando estos conocimientos y habilidades para ofrecer experiencias excepcionales y construir relaciones sólidas con nuestros clientes!



Referencias

- Gómez, O. (2023). *La importancia de la imagen personal de un vendedor*. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-imagen-personal-un-vendedor-oscar-marcos/>
- Parra, A. (s.f.). *Como monitorear el servicio al cliente*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/como-monitorear-la-experiencia-del-cliente/>
- Upnify. (2022). *7 errores del lenguaje corporal que debes evitar al momento de vender*. Recuperado de <https://upnify.com/es/blog/7-errores-de-lenguaje-corporal-que-debes-evitar-al-momento-de-vender.html>

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.