

Calidad en el servicio

Tema 3. Habilidades relacionadas con la orientación del cliente



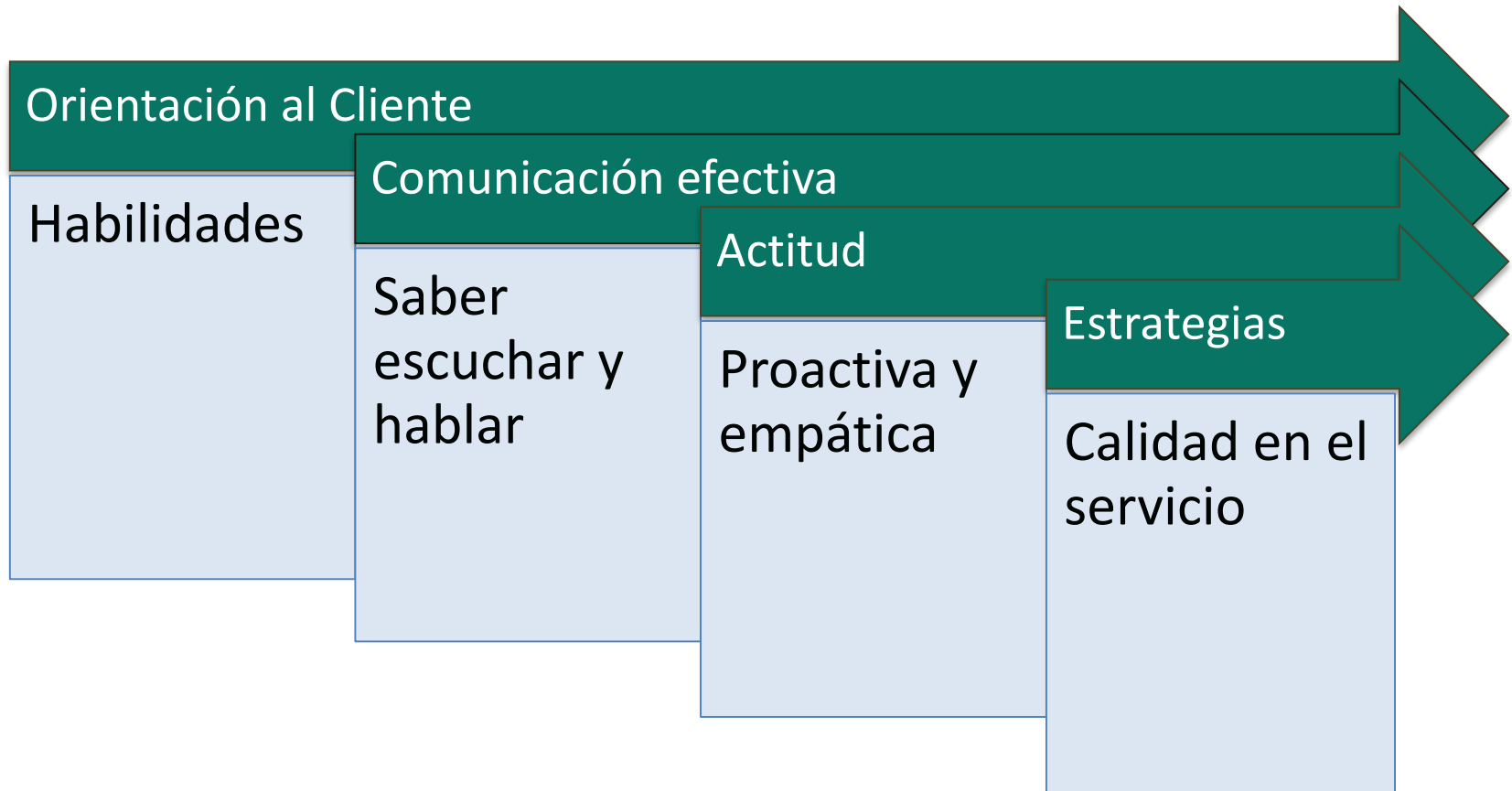
Tema 3. Habilidades relacionadas a la orientación del cliente

Subtemas

1. Herramientas de la comunicación que favorecen la satisfacción del cliente.
2. Desarrollo de una actitud proactiva y empática.
3. Estrategias generales para dar un mejor servicio a los clientes.

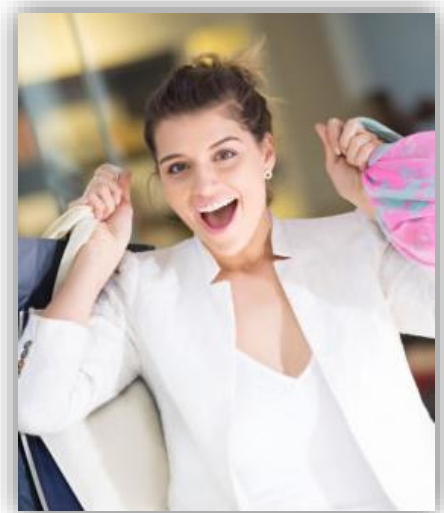


Tema 3. Habilidades relacionadas a la orientación del cliente



Tema 3. Habilidades relacionadas a la orientación del cliente

- La adecuada orientación al cliente consiste en la **superación de las expectativas del cliente.**
- La comunicación efectiva es **saber informar las características de nuestro producto y/o servicio y escuchar las necesidades del cliente.**
- La **actitud empática y proactiva** fomenta la iniciativa.
- La estrategia a seguir es la **calidad en el servicio para satisfacer al cliente.**



Herramientas de la comunicación que favorecen la satisfacción del cliente

La comunicación es la competencia más preciada del ser humano.



“Un líder es 50% lo que piensa y 50% lo que expresa”.

Miguel Ángel Cornejo

Herramientas de la comunicación que favorecen la satisfacción del cliente.

Para ser efectivos en nuestra comunicación interpersonal debemos imprimir emociones.

(Ortiz, 2013)

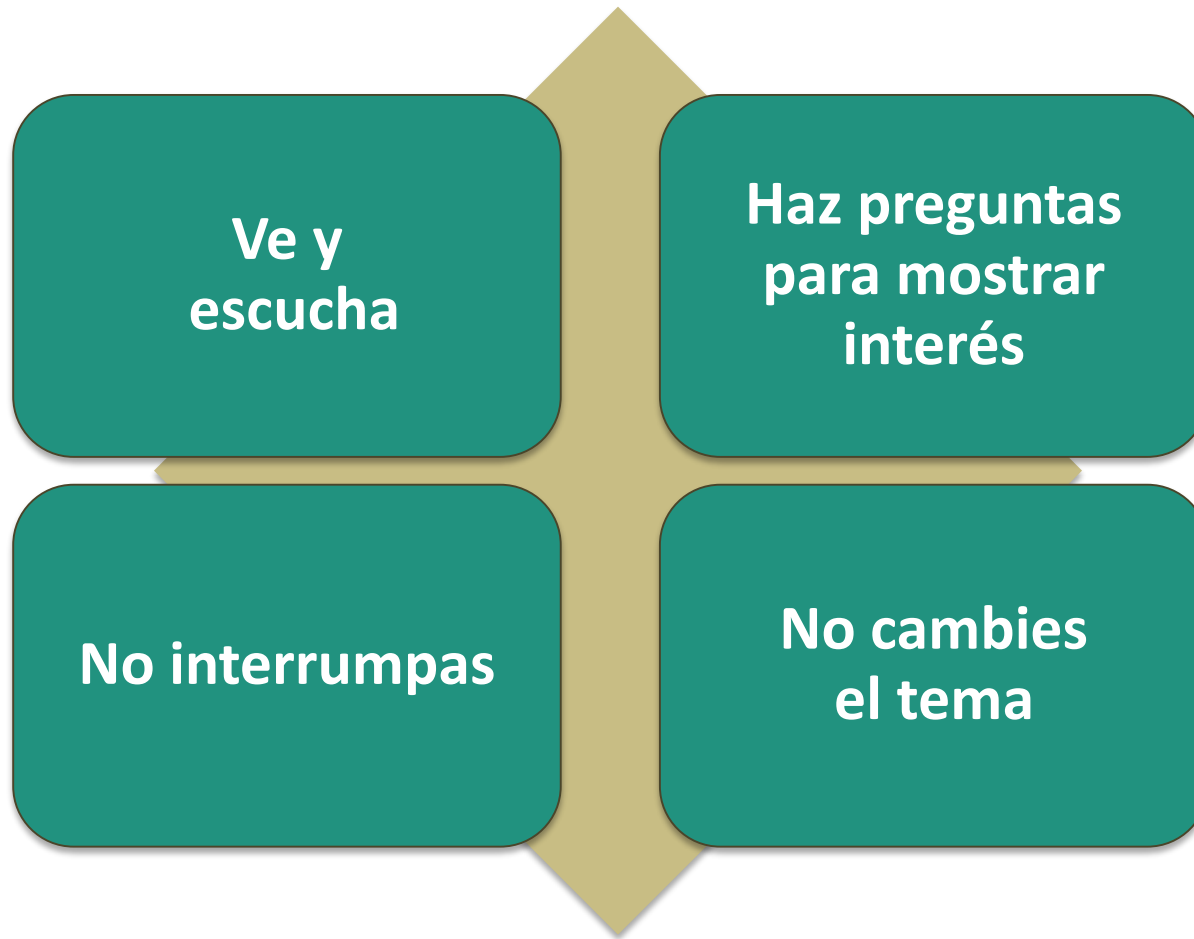


Beneficios de una comunicación efectiva entre el proveedor y el cliente

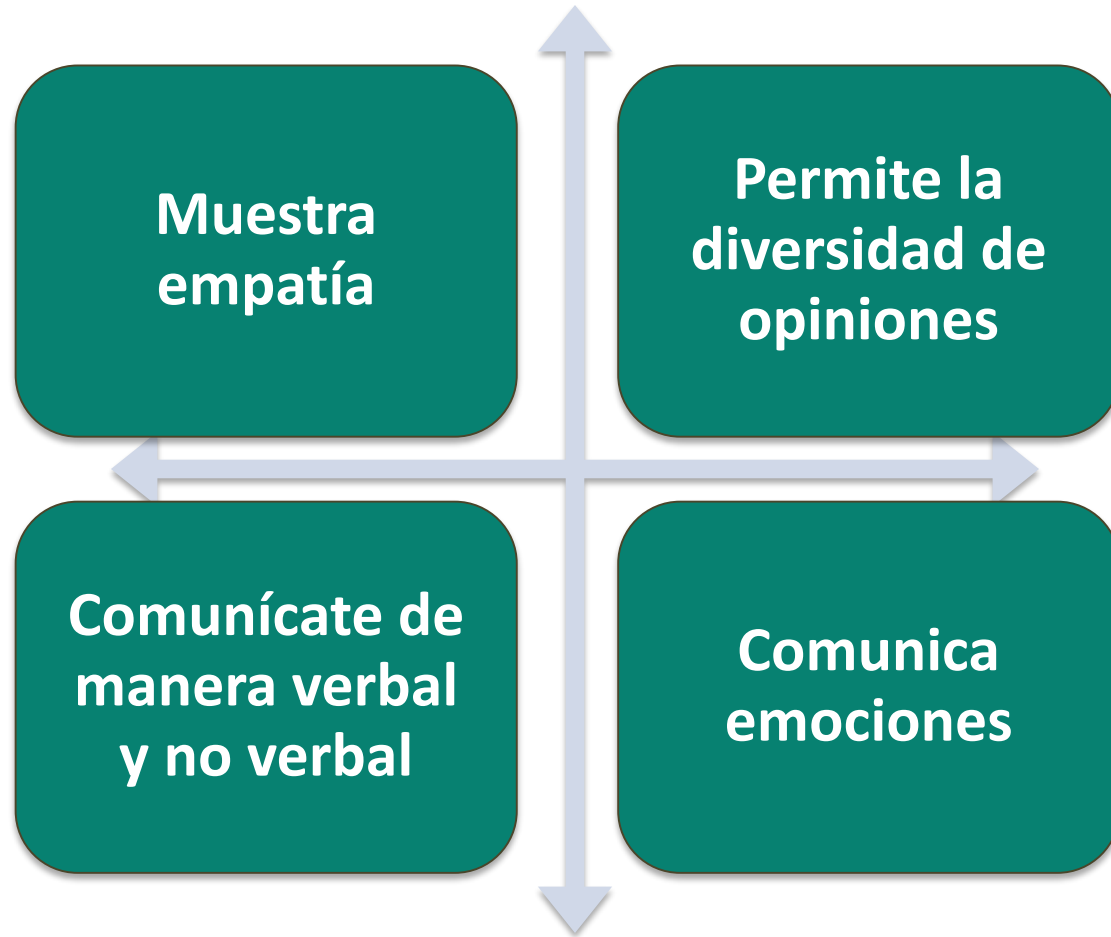
- La orientación al cliente se basa en los resultados.
- La relación de asociación entre proveedor y cliente.
- La mejora continua e innovación.



Tips para lograr una comunicación efectiva



Tips para lograr una comunicación efectiva



Desarrollo de una actitud proactiva y empática



Una **actitud proactiva** es no culpar a los demás por lo que nos pasa, es tomar iniciativa para **hacer que las cosas sucedan.**

(Covey, 2011)

Desarrollo de una actitud proactiva y empática

Una **actitud empática** es reconocer, comprender y apreciar a los demás, identificar sus emociones y lo que quieren transmitir.



Estrategias generales para dar un mejor servicio al cliente

Para lograr un servicio integral se deben seguir los siguientes pasos:

1. Entender al mercado objetivo
2. Escuchar al cliente
3. Responder rápidamente las solicitudes del usuario
4. Responder correctamente a lo que nos pregunten
5. Cumplir con lo que se promete
6. Capacitación continua para actualización

Créditos

- Experto de contenido: Berenice Aguilar Ibarra
- Diseñadora instruccional: Alejandra Laura Govea Garza
- Diseñadora gráfica: María Enriqueta López Galván
- Programador: Hugo Arnulfo Aguilar Bugarin
- Administradora del proyecto: Enna A. Espinosa Sastré
- Coordinadora: Adriana M. González González
- Dirección del proyecto: Laura A. Serrano Corral

**Dirección de Innovación
Vicerrectoría de Formación Ejecutiva y Adultos
Tecnología Online
Universidad Tecmilenio**

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION 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.