

Principios Básicos del Servicio a Clientes

1. Sepa quien es el jefe. Usted está en el negocio de servicios a las necesidades de los clientes, y sólo puede hacerlo si usted sabe lo que es que sus clientes quieren. Cuando usted escuche a sus clientes, que le permiten saber lo que quieren y cómo puede proporcionar un buen servicio. No olvides nunca que el cliente paga nuestro sueldo y hace posible su trabajo.

2. Sea un buen escucha. Tómase el tiempo necesario para identificar las necesidades de los clientes al hacer preguntas y concentrarse en lo que el cliente está realmente diciendo. Escuchar sus palabras, tono de voz, lenguaje corporal, y lo que es más importante, cómo se sienten. Tenga cuidado de hacer hipótesis - pensando que intuitivamente saben lo que quiere el cliente. ¿Sabes lo que son tres cosas más importantes para su cliente?

La escucha eficaz y completa atención son especialmente importantes en el salón donde hay un gran peligro de preocupación - mirando alrededor para ver a quién más podríamos estar a la venta.

3. Identificar y anticipar las necesidades. Los clientes no compran productos o servicios. Compran los buenos sentimientos y las soluciones a los problemas. La mayoría de las necesidades de los clientes son emocionales más que lógico. Cuanto más sepa de sus clientes, mejor usted se convierte en previsión de sus necesidades. Comuníquese periódicamente a fin de que usted sea consciente de los problemas o necesidades futuras.

4. Hacer que el cliente se sienta importante y tomado en cuenta. Tratarlos como personas. Siempre use su nombre y encuentre la manera de halagarlo, pero sea sincero. La Gente valora sinceridad. Crea una buena sensación y la confianza. Piense en maneras de generar buenos sentimientos acerca de hacer negocios con usted. Los clientes son muy sensibles y saben si o no usted realmente se preocupan por ellos. Agradézcales cada vez que tengamos la oportunidad.

En el salón estar seguro de que su lenguaje corporal transmite sinceridad. Sus palabras y acciones deben ser congruentes.

5. Ayudar a los clientes a comprender mejor sus sistemas. Su organización puede tener los mejores sistemas del mundo para obtener resultados, pero si los clientes no los entienden, pueden llegar confundirse, impacientarse y enojarse. Tómese el tiempo para explicar cómo son sus sistemas de trabajo y cómo simplificar las transacciones. Tenga cuidado de que sus sistemas no reduzcan el elemento humano de su organización.

6. Agradezca el potencial del "Sí". Siempre busque maneras de ayudar a sus clientes. Cuando tienen una solicitud (siempre que sea razonable) decirles que puede hacerlo. Figura como después. Busque maneras de hacer negocios con usted fácil. Siempre hacemos lo que dices que vas a hacer.

7. Aprenda cómo pedir disculpas. Cuando algo resulte mal, discúlpese. Es fácil y a los clientes les gusta. El cliente puede no ser siempre estar correcto, pero el cliente siempre debe ganar. Resuelva los problemas inmediatamente y deje que los clientes sepan lo que

han hecho. Haga fácil que sus clientes se quejen. Valore sus quejas. Aún y cuando nos desagrada, nos da una oportunidad para mejorar. Incluso si los clientes están teniendo un mal día, déjeles sentir cómodos.

8. Dé más de lo esperado. Dado que el futuro de todas las empresas radica en que mantiene a los clientes felices, pensar en formas de elevarte por encima de la competencia. Considere lo siguiente:

- ¿Qué se puede dar clientes que no pueden obtener en otros lugares?
- ¿Qué se puede hacer para el seguimiento y dar las gracias a las personas incluso cuando no comprar?
- ¿Qué se puede dar al cliente que sea totalmente inesperado?

9. Obtenga retroalimentación periódicamente. Aliente y de la bienvenida a sugerencias acerca de cómo se podría mejorar. Hay varias maneras en que puedes averiguar lo que los clientes piensan y sienten acerca de los servicios.

- Escuche atentamente lo que dicen.
- Revise periódicamente para ver cómo van las cosas.
- Proporcione un método que invite a las críticas constructivas, comentarios y sugerencias.

10. Trate bien s los empleados. Los empleados son sus clientes internos y necesitan una dosis regular de reconocimiento. Agradézcale y encuentre formas para hacerles saber lo importante que son. Trate a sus empleados con respeto y las oportunidades que ellos tienen para los clientes. El agradecimiento viene de la dirección. Tratar a los clientes y los empleados bien es igualmente importante.