



**Calidad en el servicio a  
nuestros clientes**

- ✓ Formar equipos con orientación hacia la mejora constante de la calidad de nuestros servicios.
- ✓ Fomentar una cultura de integración y empatía para conocer mejor las necesidades de mis clientes.
- ✓ Restructurar y planificar mi trabajo alineado a la satisfacción de las necesidades de mis clientes.



# Identificando a nuestros clientes

## Cliente Interno



## Cliente Externo

Miembro de la organización quien colabora con la producción del servicio

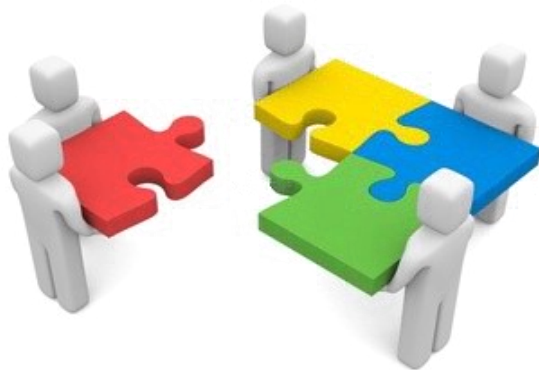
Recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización

Gerentes, jefes, compañeros de trabajo, etc.

Persona ajena a la organización que requiere y utiliza nuestros servicios

Es esencial para el crecimiento y la sobrevivencia de la organización a través de sus compras

Usuarios finales, clientes y/o proveedores



Es el grado en el que nuestros servicios que ofrecemos satisfacen las expectativas de nuestros clientes internos y externos



## Principios que hacen la diferencia en el servicio

✓ Hacer algo extra que supere las expectativas de nuestros clientes



✓ Anticipar las necesidades de nuestros clientes



✓ Conocer bien el servicio que brindamos



El buen servicio establece las buenas relaciones

Los clientes que perciben una buena relación, buscan constantemente tu servicio

Los colaboradores con los cuales existe una buena relación trabajan con más empeño

Las organizaciones que establecen relaciones con sus clientes, crecen y aseguran su supervivencia



*Conectarse con el cliente no es un paso aislado, es el resultado de un proceso*





Crear una excelente primera impresión.  
La presentación es importante

Escuchar activamente sus opiniones

Mantener la calma y transmitir tranquilidad en situaciones difíciles

Considerar a nuestros clientes como nuestros socios

Buscar soluciones a problemas junto a nuestros clientes



# Recomendaciones para conectarse con nuestros clientes

**Ser amable y respetuoso**

**Generar confianza y lealtad en nuestros clientes**

**Mostrar empatía en todo momento**



**Ser asertivo, comunicar eficazmente**

**Controlar el estrés y mantener la calma en situaciones difíciles**

**Practicar la escucha activa**



# ¿Cómo entender las necesidades de los clientes?



**Muestra interés por lo que piensan.  
Formula preguntas**

**Averigua sobre formas de ayudarles**

**Ahonda sobre sus necesidades y  
expectativas**

**Mantén contacto visual con ellos**

**Usa un lenguaje constructivo (verbal y no  
verbal)**

**Busca alguna conexión, encuentra algún  
punto de coincidencia**



# Después de aprender sobre la calidad en el servicio a nuestros clientes...¿Cómo aplicarlo?



Identificar las necesidades de mis clientes de las distintas áreas con las cuales me relaciono.

Realizar un plan con mi equipo de trabajo para atender eficientemente dichas necesidades.

Medir y evaluar mensual o trimestralmente las labores realizadas para encontrar oportunidades de mejora.



