

Módulo I: Atención al Cliente

Servicio y Atención al Cliente no son lo mismo

- El Servicio al Cliente es la estrategia para conseguir la satisfacción de sus clientes.
- La Atención al Cliente es la aplicación en el día a día de dicha estrategia y donde juegan un papel fundamental los empleados.

Evaluación de la excelencia en el Servicio al Cliente según Peter Drucker

1. Fiabilidad
2. Seguridad
3. Intangibilidad
4. Empatía
5. Respuesta



¿Cómo actuar ante las quejas y reclamaciones?

01

Prestar atención al momento de recibir una queja y mostrar interés.

04

Darle seguimiento a la queja hasta asegurarse de que fue debidamente solucionada.

02

Brindar una solución en el momento y llevarla a cabo. Sino acudir a una instancia superior y reportar.

05

Verificar con el cliente que su queja fue solucionada y que este se encuentre satisfecho.

Medición de la satisfacción de los clientes

