



## ATENCIÓN DE PÚBLICO Y CLIENTES

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)

### NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Resulta indispensable desarrollar normas de calidad del servicio si se desea mantener un control y saber si se mantiene una promesa.

**Para ser operativas las normas de calidad deben:**

- Expresarse desde el punto de vista del cliente.
- Ser ponderables.
- Servir a la organización de arriba abajo.

Para convertirse en verdadero indicador del rendimiento y norma debe definirse en términos de resultados para el cliente:

**El cliente tendrá...**

**El cliente espera...**

**El cliente desea...**

A continuación se especifican los trabajos que hay que realizar para satisfacer al cliente:

**El personal de recepción debe...**

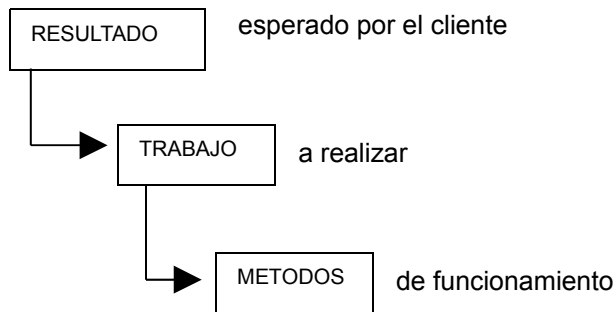
**La azafata hará...**

**El reparador procederá...**





Procesados los trabajo a realizar, se definirán los métodos para llevarlos a cabo.



### **FACTORES DETERMINANTES DE EXCELENTE ATENCION DE PUBLICO**

- ◆ Identificar las necesidades y motivaciones del cliente
- ◆ Relacionar estas necesidades con los beneficios y atributos del producto que se ofrece
- ◆ Agilizar la interacción con el cliente mediante una adecuada conducción de la entrevista
- ◆ Manejar eficientemente las objeciones y técnicas de cierre
- ◆ Actuar profesionalmente para brindar un “servicio excelente”, que permita la máxima satisfacción del cliente...

