



ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO Y/O EXTERNO

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

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



...Excelencia en el Servicio al Cliente

- Manejo de conflictos con clientes en situaciones críticas.
- Cómo reforzar el espíritu de servicio y ayuda hacia el cliente.

Como hacer Clientes y Conservarlos

Algo en que Pensar

Cualquier empresa normal llega a enterarse tan sólo de un 4% de sus clientes insatisfechos.

- El 96% restante simplemente se marcha.
- El 91% nunca regresa.

Esto representa una importante pérdida económica para aquellas empresas que ignoran como tratar a los clientes, pero también ganancias considerables para quienes saben como hacerlo....



¿Por qué los clientes se van?

- 3% se muda de domicilio
- 5% frecuenta otras amistades
- 9% deja de comprar por razones de competitividad
- 14% se muestran insatisfechas con el producto
- 68% se marcha por una actitud de indiferencia hacia el cliente por parte del propietario, responsable o empleado.

El típico cliente insatisfecho hablará de sus problema a más de 8 ó 10 personas.

Una de cada 5 se lo comentará a 20. Por tanto, para contrarrestar de un solo incidente negativo son necesario 12 positivos.

Seis de cada 10 clientes con quejas volverán si se les resuelve el problema.

Si se resuelve al momento un 95% volverá otra vez.

Como promedio un cliente al que le ha sido satisfecha su queja comentará su problema a otras 5 personas.

Cuesta 6 veces más atraer nuevos clientes que conservar los antiguos.

Esto significa que la lealtad de un cliente vale 10 veces más que el precio de una simple compra.

Una empresa con baja calidad de servicio:

- El promedio de recuperación de clientes es 1% anual
- La pérdida de participación de mercado es 2% anual

Una empresa con alta calidad de servicio:

- El promedio de recuperación de clientes es 12% anual
- La pérdida de participación de mercado es 6% anual....

