



## CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y 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

- <sup>35</sup><sub>17</sub> Manejo de conflictos con clientes en situaciones críticas.
- <sup>35</sup><sub>17</sub> 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?

- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> 3% se muda de domicilio
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> 5% frecuenta otras amistades
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> 9% deja de comprar por razones de competitividad
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> 14% se muestran insatisfechas con el producto
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> 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:**

- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> El promedio de recuperación de clientes es 1% anual
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> La pérdida de participación de mercado es 2% anual

### **Una empresa con alta calidad de servicio:**

- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> El promedio de recuperación de clientes es 12% anual
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> La pérdida de participación de mercado es 6% anual...

