



ADMINISTRACIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS 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...

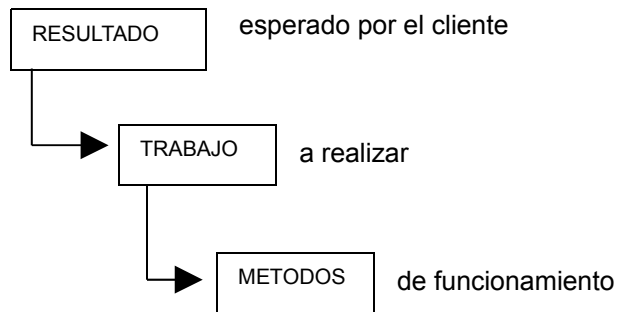
La azafata hará...

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...

