

GERENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

*Por Ana María
Villegas L.*



SERVICIO

Filosofía Amigoniana:

“La Apertura y entrega a los demás da sentido a la existencia del ser humano”

Padre Vives – Educación para la felicidad.

Actitud que surge del Corazón

Servicio al Cliente: Gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y tiene contacto con los clientes, generando algún nivel de satisfacción.



**Área
administrativa**



**Compra
insumos**

**Área
producción**



Procesa

**Área
mercadeo**



Vende



VIDEO

**Promesa
de venta**

Ana María Villegas L.

PÚBLICO INTERNO

Conocer la empresa:



- ★ sus procesos
- ★ sus productos
- ★ su organigrama
- ★ sus dificultades



SERVICIO



★ **Motivado**

★ **Valorado**

★ **Recordado**

CLIENTE INTERNO

CULTURA DEL SERVICIO

Parte de la cultura organizacional
(Valores, Creencias y Comportamientos)
para crear una forma de trabajar
y dar una “imagen – respuesta”
hacia los diferentes públicos de la empresa.



¿Cómo? - ¿Quién?



SERVICIO

PRODUCTO TANGIBLE

PRODUCTO INTANGIBLE



Cambios - Referencia

Marca - Fidelización

Irreparable

Siempre nuevo

Satisfacción

MERCADEO EXPERIENCIAL



VIDEO

Ana María Villegas L.

MOMENTOS DE VERDAD

**¡ES UN
COMPROMISO
DE TODOS!**



Momentos positivos – Momentos negativos



La venta



No termina con la factura

→ POST VENTA ←



CADA CLIENTE ES DIFERENTE



Por Volumen
de compra

Por Antigüedad

Por Ubicación

Por Fidelidad

Por Nuevo

SEGMENTAR

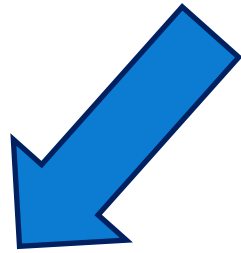
¿Cuáles son RENTABLES?



VIDEO

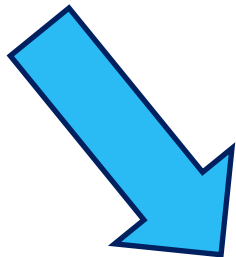
Ana María Villegas L.

POST VENTA



**Mantenimiento
Reparación**

Nueva venta



FIDELIZAR



ANÁLISIS DE QUEJAS

PROCESO



EMPLEADO



Sistematizado

Hay fichas técnicas

Hay tiempos

Hay claridad

Mala selección

Formación

Actitud

Personalidad

Alta rotación



VIDEO

¿QUÉ HACER ANTE EL ERROR?



¿Hubo quejas?



¿Se atendieron?



¿Hubo negligencia?



¿Son muy continuos?



Descontrol



Procesos Humano

**MUY POCOS CLIENTES SE QUEJAN,
PREFIEREN CAMBIARSE A LA COMPETENCIA**



SERVICIO ESPERADO

SERVICIO RECIBIDO

BRECHA

**Comunicación
constante con
el cliente**

**Investigar
con los clientes**

**Personal
idóneo**

**Mejoramiento
continuo**

Recordar – Reforzar – Felicitar - Objetar



VIDEO

Ana María Villegas L.

GRACIAS !!

avillegas44@yahoo.com

