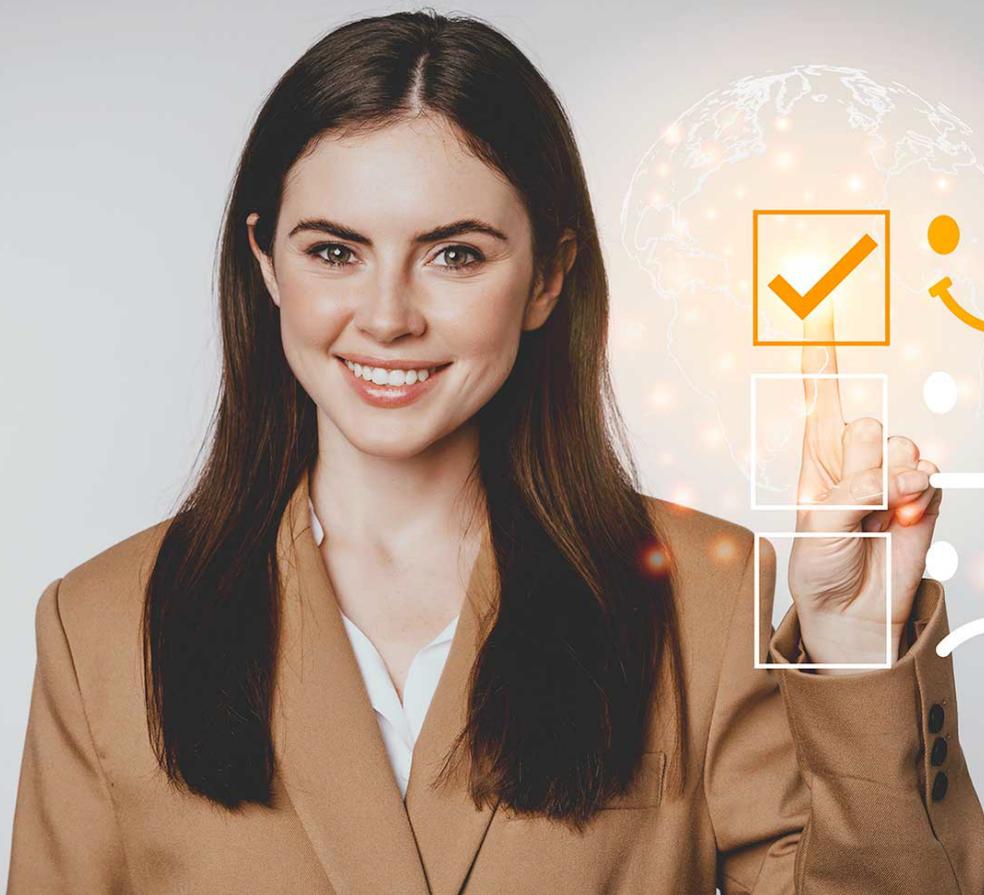


The logo features the word 'TRENER' in a bold, white, sans-serif font. The letter 'E' is replaced by a green horizontal bar, and the letter 'N' is replaced by a yellow diagonal bar. To the right of 'TRENER', the word 'tips' is written in a yellow, cursive script font. The background is a dark blue field with large, overlapping geometric shapes in green, yellow, and teal.

TRENERtips



## Tips para que tu servicio sea EXCELENTE



La clave es marcar expectativas del cliente realistas y luego no sólo satisfacerlas, sino **superarlas**. De preferencia en formas **inesperadas y útiles**.”

- Richard Branson

En este tiempo toda empresa debe atender a sus clientes con un enfoque de servicio integral y eficiente a los ojos del consumidor o cliente, por ello a continuación te proporciono algunas ideas o Tips que puedes llevar a cabo para tener un excelente servicio al cliente si se aplican de la manera correcta, pueden traer resultados favorables para tu negocio.

### 1. Visión de servicio

Misión, visión, valores y objetivos son términos que debes transmitir en todos los ámbitos de tu empresa. El servicio al cliente debe ser reflejo de todo ello y estar en concordancia y armonía con la filosofía de la empresa y tu compromiso con el servicio. Algo muy importante es que ubiques al cliente en el centro de tu negocio, ellos son y serán siempre lo más importante.

### 2. Tener calidad y asesoría

La calidad en tu producto o servicio es el “Ticket to Play” en el mercado, sin este factor estas fuera de competencia, invierte en la mejora de la calidad y en tener constancia y contar con las garantías requerida, acompaña lo anterior con un excelente servicio de asesoría permanente, rápida y eficiente en cualquier momento de contacto que el cliente tenga contigo o tu red de representantes.



## **Desarrolla compromiso y sinceridad**

El principal objetivo de la atención al cliente es conseguir que éste deposite su confianza en tu marca. Esto se conseguirá mediante la sinceridad y el compromiso, transmitiendo información relevante, continua y transparente, estando a disposición de tu cliente o consumidor en todo momento, con ello podrás ganar su confianza.

## **Crea empatía**

Crear empatía con tu cliente es esencial para la definición de las propuestas más adecuadas y eficientes, la empatía no es solo entender, sino ponerse en el lugar del otro. De esta forma, es posible entender realmente por lo que el cliente (persona u organización) está necesitando. Para crear empatía es necesario prestar atención a los detalles, tener canales adecuados de comunicación y escuchar la voz del cliente en sus diversas manifestaciones, para, de este modo, facilitar la comprensión de su situación o dudas y presentar una propuesta adecuada. y no te olvides de sorprender con el trato.

## **Ten procesos estandarizados**

Algo que ayuda a tener un servicio al cliente más rápido y eficaz es desarrollar procesos estandarizados y así atender las demandas de tus clientes con mayor eficacia, ve los procesos a lo largo de todas las áreas y funciones de tu empresa y tenlos orientados y alineados al servicio. No olvidar tener documentado tus procesos y sus actividades en manuales y guías para su uso y consulta, así como contar con indicadores de medición de los mismos

## **Conoce e identifícate con el cliente**

Para establecer una buena conexión con tu cliente y hacer que se identifique con tu empresa y tus productos o servicios, es necesario conocer más a fondo cuál es el perfil de consumidor, para que, de esa forma, utilices los mensajes, comunicación y la propuesta de valor que sea la más adecuada para él. Al percibir que utilizas los mismos términos y tienes conceptos similares a los del cliente, el usuario tiende a sentirse en mayor comodidad con el servicio y la confianza que deposita en tu empresa aumenta.

## **Atención personalizada**

La atención personalizada es uno de los elementos más importantes en la experiencia del cliente. El consumidor no está interesado en asistencia con guiones prefabricados, sin ningún toque humano, decorado y siempre repetido por los profesionales de tu empresa. Es necesario insertar sentimiento en las frases de atención al cliente, ser amable y valorar la elección del cliente por tu negocio. Por lo tanto, demostrar que tu equipo está dispuesto a servirlo, considerando sus deseos de una manera específica y detallada.

## **Utiliza la tecnología**

¿Alguna vez has oído hablar de la tecnología para la experiencia del cliente? Son herramientas que ayudan a tu empresa a poner en marcha las buenas prácticas que hemos mencionado hasta ahora, como la agilidad, la personalización y la recopilación de datos. Considerar un software de soporte como un CRM o un chatbot, por ejemplo, e integrar con los sistemas que ya utilizas para generar una base de datos de tus clientes que sea bastante valiosa y te permita el análisis, seguimiento y conocimiento del mercado, sus características y drivers.

## **Desarrolla talento**

Lo anterior no es posible desarrollarlo de no contar con colaboradores, expertos en las tareas que le corresponden y con una adecuada orientación al servicio, para ello invierte en tu gente, contrata talento, capacítalo en todo lo que impacte su labor y relación con el cliente, en la medida de lo posible dale autoridad y toma de decisión en sus tareas y áreas de competencia.

## Mide y analiza el desempeño del servicio al cliente

Esta parte también es muy importante, no obstante, muchos la olvidan, las encuestas de satisfacción del cliente son fundamentales para medir los resultados de tu servicio y más aún conocer lo que puede mejorarse. Escuchar lo que el cliente tiene para decir sobre tus productos, atención y servicio trae muchas ventajas y puede darte muchos insights para que puedas ofrecer un excelente servicio al cliente. Bill Gates dice que tu cliente más difícil y que te comunique sus inquietudes es tu mejor aliado.

Por último vale la pena resaltar que no bastan solo implementar las sugerencias realizadas para tener excelencia en el servicio, debes siempre tener tu atención puesta en los cambios del comportamiento del mercado y el consumidor para así lograr innovar el modo en que haces.

En TRENER estamos seguros de poder ayudarte y asesorarte en cómo implementar eficazmente un servicio que sorprenda, que te lleve a posicionar tu marca en la mente de tu cliente para lograr su preferencia y fidelidad.

En **TRENER** nos gustan los retos ¿y a ti?





A continuación te enlistamos los 10 puntos para que tu servicio al cliente sea excelente, marca con una “x” los puntos que si tengas y en las líneas describe por que SI lo tienes o en caso de no tenerlo, escribe por que NO lo tienes. Analiza tu respuesta y busca como mejorar ese punto lo tengas en práctica o no.

Recuerda, todos los negocios tienen áreas de oportunidad, es parte de crecer, haz un análisis profundo y **convierte esas debilidades o áreas de oportunidad en fortalezas.**

**1 Visión de servicio**

SI  - NO

¿Por que? ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2 Tener calidad y asesoría**

SI  - NO

¿Por que? ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3 Desarrolla compromiso sinceridad**

SI  - NO

¿Por que? ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**4 Crea empatía**

SI  - NO

¿Por que? ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**5 Conoce e identifícate con el cliente**

SI  - NO

¿Por que? ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6 Conoce e identifícate con el cliente**

SI  - NO

¿Por que? ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**7 Atención personalizada**

SI  - NO

¿Por que? ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**8 Utiliza la tecnología**

SI  - NO

¿Por que? ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**9 Desarrolla talento**

SI  - NO

¿Por que? ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**10 Mide y analiza el desempeño del servicio al cliente**

SI  - NO

¿Por que? ¿Cómo? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**TRENER**  
CONSULTING

✉ [hola@trener.mx](mailto:hola@trener.mx)  
☎ +52 (81) 3551.9899  
🌐 [trener.mx](http://trener.mx)  
🌐 @trenerconsulting

*¡Dejamos ser la voz en tu hombro!*