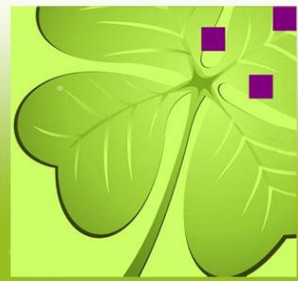


ADVANTAGE SERVICE



SERVICIO AL CLIENTE 2.0: ACTITUD & ACCIÓN

Juanita Acevedo Segura



¿QUÉ TE HACE FELIZ?



ADVANTAGE SERVICE

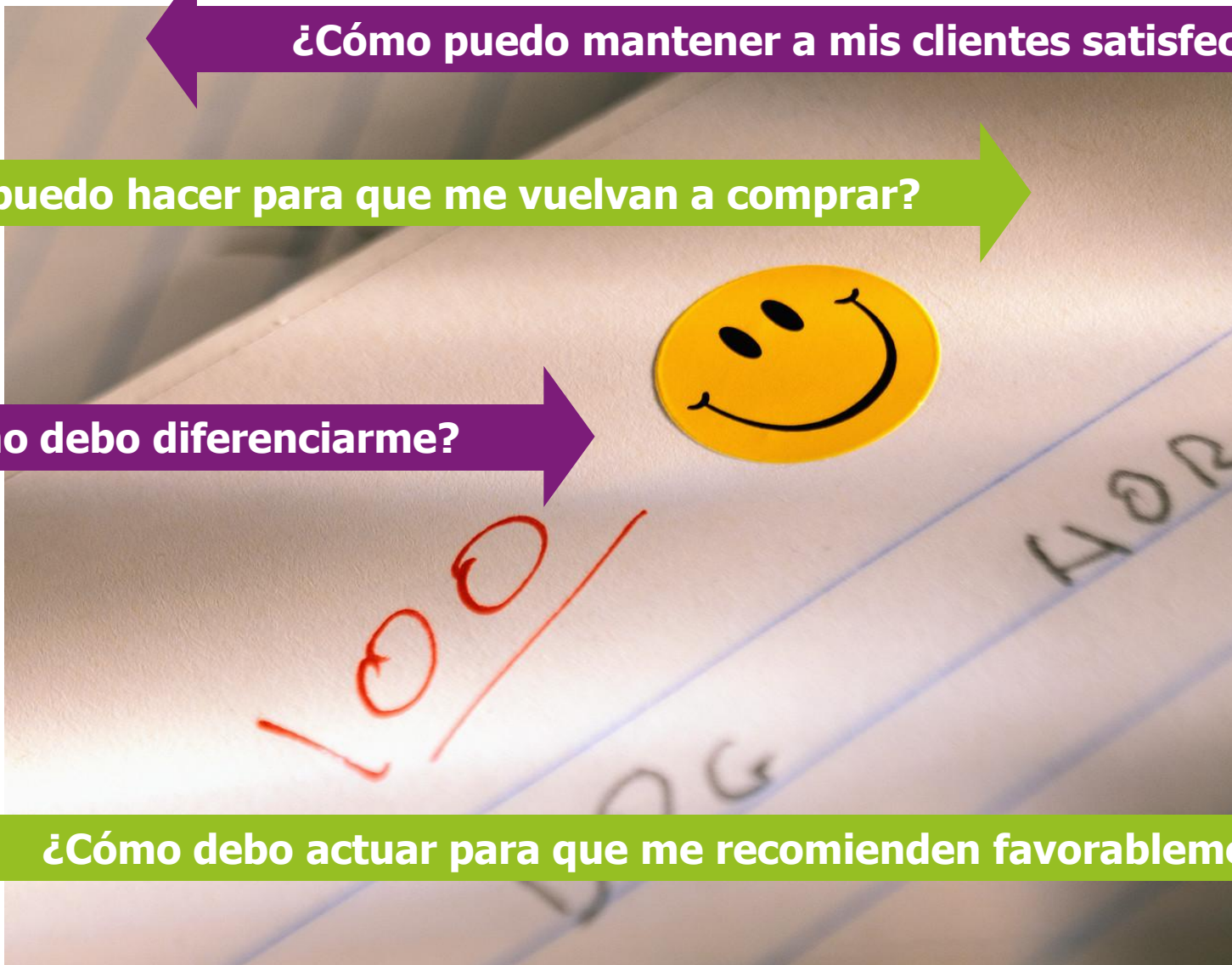


← ¿Cómo puedo mantener a mis clientes satisfechos?

→ ¿Qué puedo hacer para que me vuelvan a comprar?

→ ¿Cómo debo diferenciarme?

← ¿Cómo debo actuar para que me recomienden favorablemente?



PERCEPCIONES

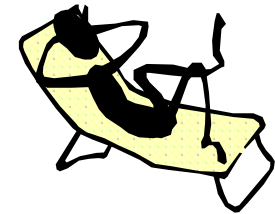
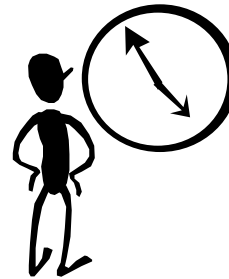
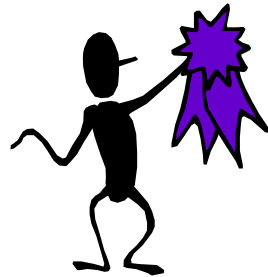
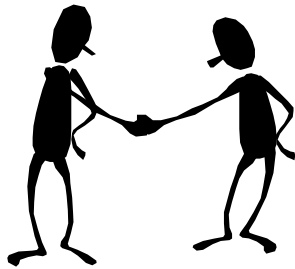
Son ideas que nos formamos con base en impresiones materiales que se captan a través de los sentidos.

Las percepciones no siempre son correctas.



No todas las percepciones son correctas

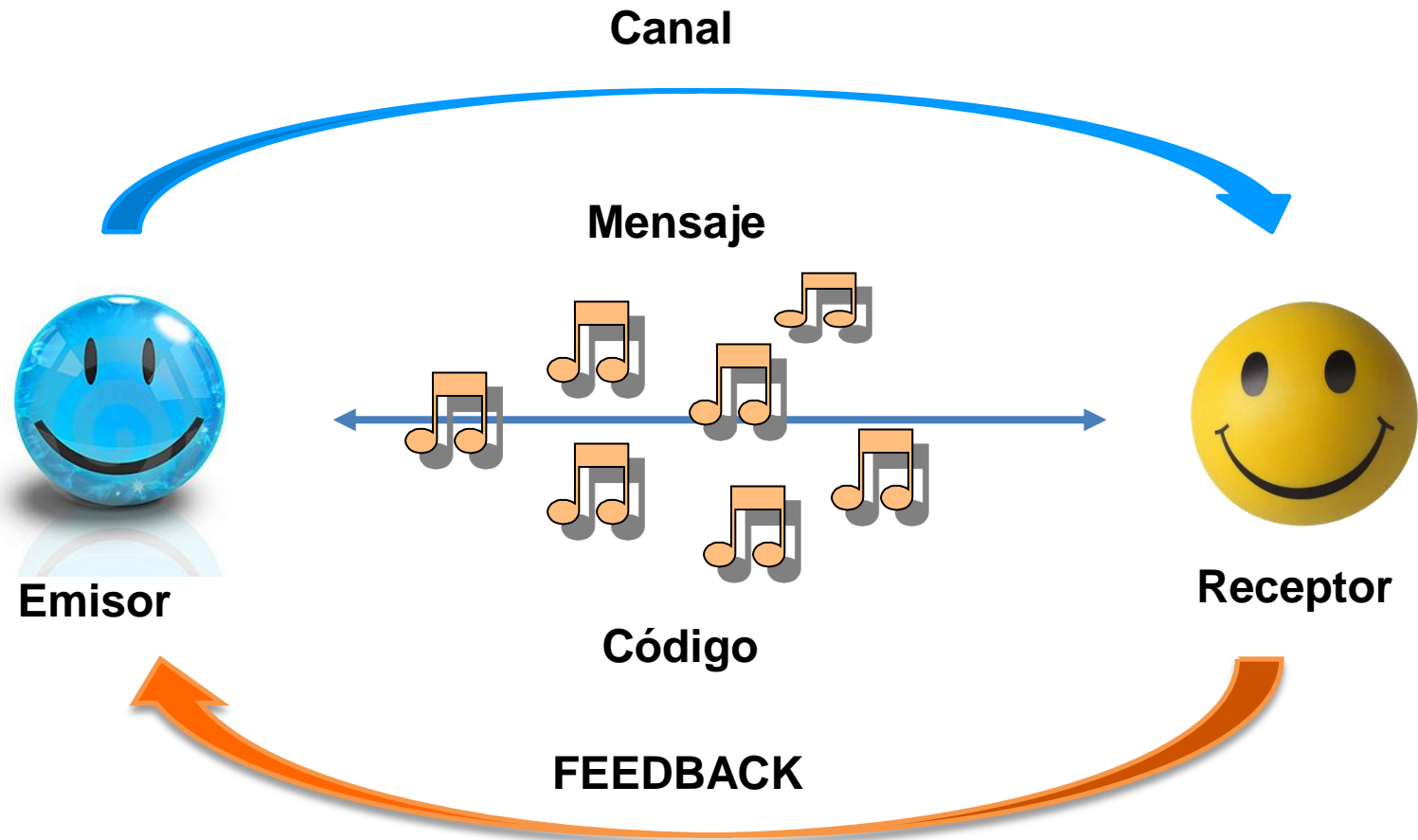
ES = A + C + O + C



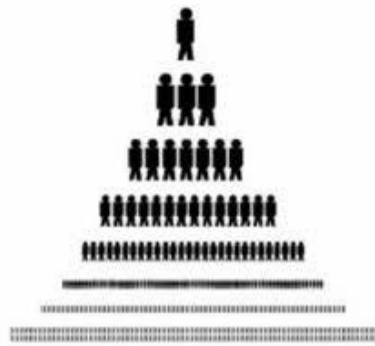
by Juanita Acevedo Segura

ADVANTAGE SERVICE

COMUNICACIÓN 2.0



CUSTOMER SERVICE – Comportamiento



ADVANTAGE SERVICE



ADVANTAGE **E** SERVICE **E**

**¿Cuáles son las claves
para lograr la
excelencia en el
servicio?**



¿Cuáles son las claves?



ADVANTAGE SERVICE



Las personas y su ACTITUD...una de las claves

“Cada cliente es diferente, tiene motivaciones diversas, se manifiesta y siente distinto, demanda, exige, no se conforma con insulsas respuestas ni con experiencias que le hayan dejado un mal sabor de boca y, según su personalidad, comparte o no a viva voz y en redes sociales sus opiniones y estados de ánimo.” –

Juanita Acev Facebook Fan Page





...porque de una adecuada **ACTITUD** depende la experiencia de nuestros clientes...



...debemos escuchar la voz del cliente, tomar **ACCIÓN** nunca dejando al azar su satisfacción....

¿Cuáles son las claves?



ADVANTAGE **E** SERVICE **E**

DETALLES QUE HACEN LA DIFERENCIA

- ☺ **Nombre y Apellido**
- ☺ **Un buenos días**
- ☺ **Una sonrisa amigable**
- ☺ **Un muchas gracias**
- ☺ **Una palabra amable**
- ☺ **Un por favor**
- ☺ **Postura**
- ☺ **Expresión facial**
- ☺ **Contacto visual**
- ☺ **Palabras y lenguaje**
- ☺ **Tono de voz**
- ☺ **Aplomo al conversar**
- ☺ **Modo de vestir**
- ☺ **Señalización**
- ☺ **Iniciativa**



¿Para qué sirve una sombrilla?





Como todos los cambios hay que saber aceptarlos y adaptarse a ellos antes de que el cambio nos cambie.



Muchas gracias!!!

@juanitaacevedo

juaniace@advantageservice.es

ADVANTAGE SERVICE