

Le surtimos con el mejor servicio a:



Imprentas

Papelerías

Serigrafía



Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas



Servicio al Cliente

Consejos para ser el mejor vendedor!!!



proveedora de las artes gráficas

Le surtimos con el mejor servicio a:



Imprentas

Papelerías

Serigrafía

Publicistas

Oficinas

Diseñador gráfico

Escuelas



Que es el servicio al cliente ?

Es un conjunto de actividades, que ofrece un suministrador, interrelacionadas entre si, con la finalidad de que el cliente obtenga el producto o servicio ofrecido en el momento y lugar adecuado y pueda asegurar un uso correcto del mismo.



El dar un buen servicio al cliente, es una herramienta de gran potencial dentro de lo que es la mercadotecnia.



proveedora de las artes gráficas

Le surtimos con el mejor servicio a:



Imprentas

Papelerías

Serigrafía



Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas



Elementos de Servicio al Cliente

1. Contacto Cara a Cara
2. Contacto Telefónico
3. Contacto por Correo
4. Reclamos y Cumplidos
5. Instalaciones



Imprentas

Papelerías

Serigrafía

Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas

Las 10 reglas de Servicio al Cliente

1. El Cliente es primero.
2. No hay nada imposible cuando se quiere.
3. Cumple al cliente todo lo que prometas.
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, dale mas de lo que espera.
5. Para el cliente, tu marca y tu servicio es la diferencia.



Imprentas

Papelerías

Serigrafía

Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas

Las 10 reglas de Servicio al Cliente

6. Fallar en un punto, es fallar en todo.
7. Un empleado insatisfecho, genera clientes insatisfechos.
8. El juicio sobre la calidad del servicio, lo hace el cliente.
9. Por muy bueno que se considere el servicio, siempre se puede mejorar.
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.



Le surtimos con el mejor servicio a:



Imprentas

Papelerías

Serigrafía



Publicistas

Oficinas

Diseñador gráfico

Escuelas



Componentes de un buen servicio

- Accesibilidad
- Cortesía
- Credibilidad
- Seguridad
- Comunicación
- Comprensión
- Profesionalismo
- Capacidad de Respuesta
- Flexibilidad
- Elementos Tangibles



Le surtimos con el mejor servicio a:



Imprentas

Papelerías

Serigrafía

Publicistas

Oficinas

Diseñador gráfico

Escuelas



Habilidades de Comunicación del Vendedor

- Diagnosticar
- Escuchar
- Preguntar
- Sentir



Imprentas

Papelerías

Serigrafía

Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas

Diagnosticar

- Es de suma importancia cuidar lo que comúnmente se conoce como comportamiento no verbal, porque es la primera impresión que se lleva el cliente.



- Este comportamiento no verbal, es lo que algunos expertos le llaman para lenguaje, refiriéndose a los signos, tonos y gestos que acompañan al lenguaje. Nosotros mismos, en nuestra vida diaria, como clientes y como empresa, determinamos nuestras primeras apreciaciones, ciertos niveles de calidad y necesidad, relacionados con la apariencia.

Le surtimos con el mejor servicio a:



Imprentas

Papelerías

Serigrafía



Publicistas

Oficinas

Diseñador gráfico

Escuelas



Escuchar

- El sentido del oído, es una de las exclusivas con que contamos los seres humanos.
- Escuchar va mas allá del hecho de oír, oír es una acción reflejada, mientras que escuchar es una habilidad, que aunque natural debe ser desarrollada.



Imprentas

Papelerías

Serigrafía

Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas

Preguntar

- Es la manera mas sencilla para recoger la información de quien tenemos en frente y además es una forma de demostrar interés y empatía por nuestro interlocutor.

- La expresión de la pregunta se relaciona con el ritmo, que no es mas que la cantidad, frecuencia y secuencia de las palabras y con la actitud, es decir, con las expresiones de aprobación o reprobación intolerancia o cercanías al efectuar la pregunta demostraremos ser naturales.



Le surtimos con el mejor servicio a:



Imprentas

Papelerías

Serigrafía



Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas



Sentir

- Mediante esta habilidad transmitimos empatía y aplanamos el camino a los buenos resultados.
- Al sentir nos referimos a ponernos en el lugar de nuestros clientes, a sentir lo que el otro se siente con respecto a una situación o problema en particular.



Imprentas

Papelerías

Serigrafía

Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas

Evaluación

- Los aspectos que el cliente evalúa son:
 - La apariencia, es decir, la imagen personal
 - La actitud, es decir, excelente atención, buena disposición, amabilidad, dinamismo y entusiasmo.
 - Los valores, le garantizan al cliente que es una empresa sólida, con honradez, credibilidad y confianza.
- Si el servicio es el mejor, mas clientes estarán interesados en hacer a los vendedores los de su preferencia por el servicio otorgado.



Imprentas

Papelerías

Serigrafía

Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas

Primer acercamiento Presentacion Personal



- Saludar al cliente
- Tener una sonrisa amistosa
- Apariencia agradable
- Presentarse con su nombre
- Utilizar preguntas abiertas para conocer las necesidades del cliente
- El lenguaje personal debe denotar respeto
- Identificar cuando se debe de tratar de tu o de usted al cliente
- Utilizar el plural y no el singular cuando se refiera a su negocio
- Cuidar de sobremanera los tonos al hacerlo por teléfono ya que no se nos esta viendo directamente cara a cara



Le surtimos con el mejor servicio a:



Imprentas

Papelerías

Serigrafía



Publicistas

Oficinas

Diseñador gráfico

Escuelas



Recomendaciones importantes



- Usar un tono de voz respetuoso y persuasivo
- Justificar el precio con la calidad y ventajas del producto
- Demostrar ser amigable, demostrar buenos modales
- Al preguntar, esperar las respuestas
- No precipitarse en lograr una respuesta inmediata
- Tener tacto
- No hacer tantas preguntas



proveedora de las artes gráficas

Imprentas

Papelerías

Serigrafía



Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas

Como inicio ?

- Dependiendo de su negocio, uno puede empezar ofreciendo sus productos a sus amigos, familiares y conocidos.
- Mostrarles los catálogos y productos con sus ventajas
- Cuando se tenga mayor experiencia y capacitación, abrirse a nuevos mercados, empresas y personas.



Imprentas

Papelerías

Serigrafía

Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas

Cierre de ventas

- Es la parte mas importante de la venta
- No existe un momento adecuado para cerrar la venta
- Las oportunidades pueden presentarse en cualquier momento y se debe estar atento a captarlas
- Es el momento en que se tiene que lograr para que el Cliente compre



Le surtimos con el mejor servicio a:



Imprentas

Papelerías

Serigrafía



Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas



Lo que es muy importante recordar

es que Usted

hace la diferencia...



proveedora de las artes gráficas

Le surtimos con el mejor servicio a:



Imprentas

Papelerías

Serigrafía



Publicistas

Oficinas

Diseñador
gráfico

Escuelas



Estamos para servirle !!!

gracias por su preferencia...



proveedora de las artes gráficas