



ATENCIÓN AL CLIENTE: CÓMO CREAR FANS DE NUESTRO SERVICIO

Imparte: Josune Fernández Gómez
Psicóloga



CONTENIDOS

- Cuestionario inicial
- Calidad en la atención al cliente
- Origen de la insatisfacción
- La comunicación
- Habilidades interpersonales
- Clientes difíciles



QUÉ ESPERA EL CLIENTE DE TU EMPRESA/SERVICIO

1. .

2. .

3. .

4. .

5. .

6. .



CUESTIONARIO INICIAL

- Qué imagen cree que tienen los clientes de su empresa/servicio
- Qué cree que espera los clientes de usted
- Qué actitudes tuyas cree que son más valoradas
- Qué es lo que más le molesta a los clientes
- Qué cambios cree que se pueden incorporar a su trabajo para mejorar la atención de los clientes



1. ¿QUÉ ES UN/A CLIENTE?

- Persona u organización que utiliza nuestros servicios y de quien nosotros dependemos
- Es el objetivo de nuestro trabajo
- Quien define el nivel de calidad del servicio final

ES QUIEN NOS “ENTREGA” SUS NECESIDADES



1.1. ¿QUÉ ESPERAN LOS USUARIOS?

- Una presentación y acogida: sonrisa , mirada,...
- Prestarle la atención debida: no ignorarle
- Facilitarle información, no desentenderse del problema
- Ayuda y/o solución
- Comprensión



2. LAS DIMENSIONES

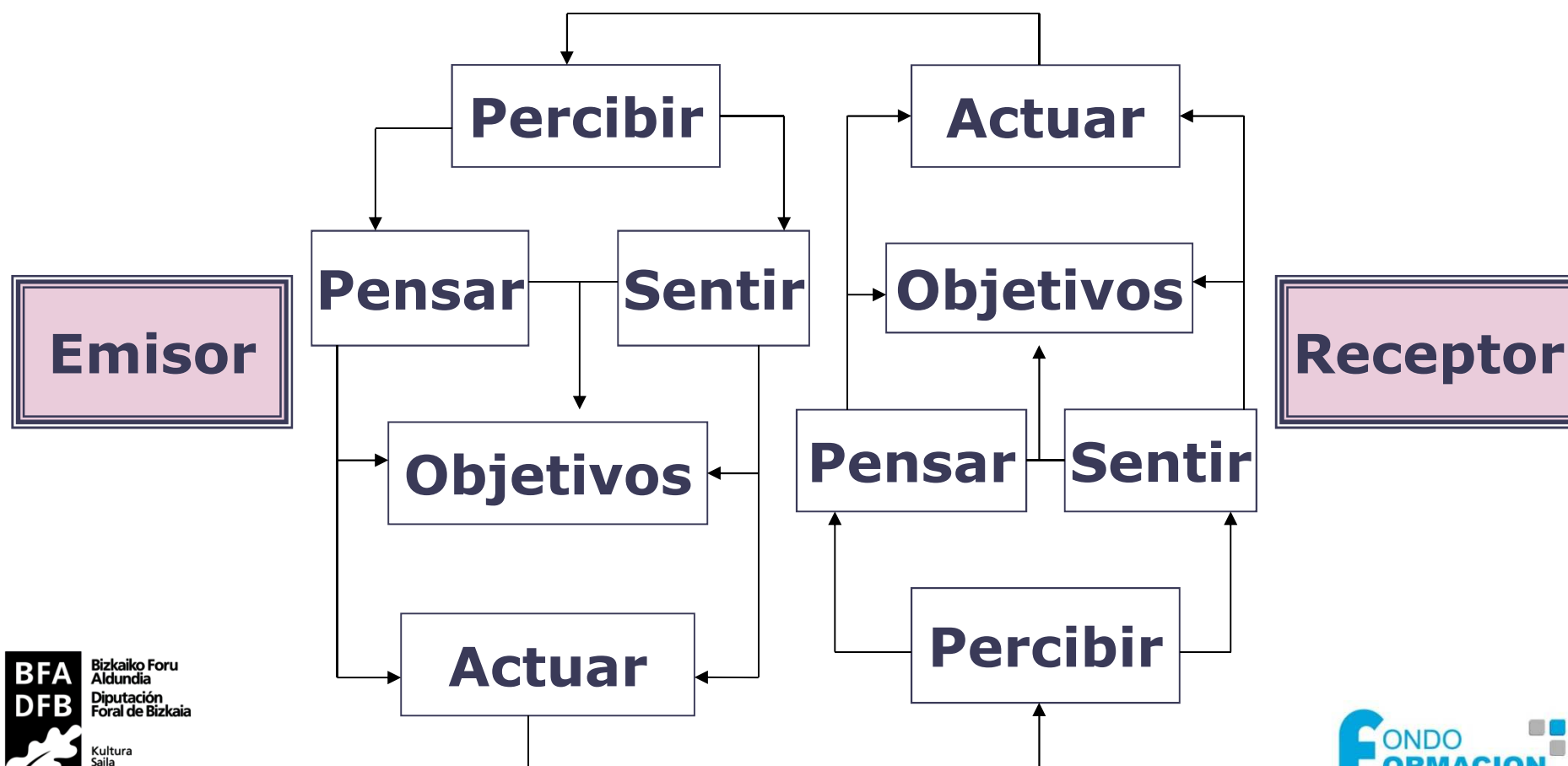
- Son factores determinantes de la percepción de la calidad de servicio
- Se habla de **4 dimensiones** de la calidad de servicio:
 - La fiabilidad para realizar el servicio prometido
 - La disposición para ayudar a los clientes y dar un servicio rápido
 - Los conocimientos mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza
 - La empatía o atención individualizada.



2.1. ORIGEN DE LA INSATISFACCIÓN DEL USUARIO

- o Promesas no cumplidas
- o Un servicio poco cortés e ineficaz
- o Mensajes contradictorios por parte del personal
- o Recibir poca información del personal
- o Retrasos y largas esperas
- o Información escasa, incorrecta o irrelevante.
- o Sentimiento de haber sido tratados con poca atención
- o Poca credibilidad en cuanto a integridad u honestidad

3. ESQUEMA DE UN BUEN PROCESO DE COMUNICACIÓN





3.1. LA COMUNICACIÓN PUEDE TENER DISTINTOS **OBJETIVOS**

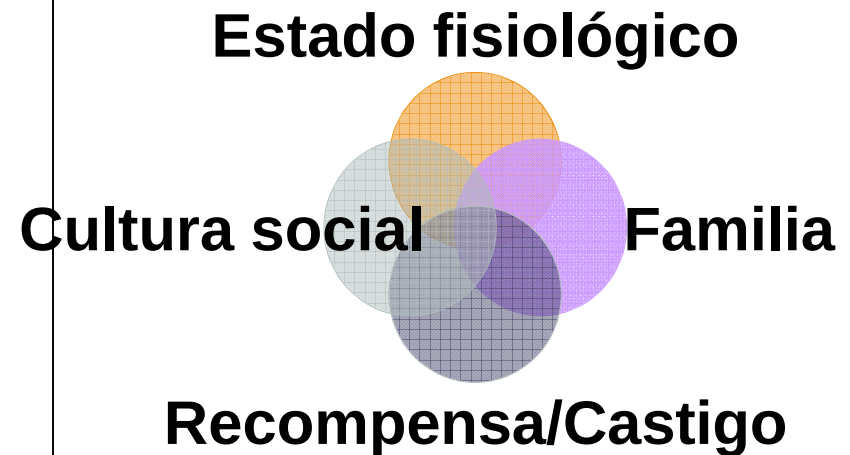
- ☐ **Informar**, dar a conocer, hacer saber algo
- ☐ **Motivar**, animar
- ☐ **Persuadir**, convencer
- ☐ **Estimular el paso a la acción**
- ☐ **Expresarse**, ser escuchado, comprendido...



A. LA PERCEPCIÓN

- Cuando hablamos quien nos oye nos percibe mediante sus sentidos.
- Cuando percibimos algo, lo **interpretamos**
- Pero... **¿todos percibimos e interpretamos por igual?**

- Factores que influyen en la percepción:





A. LA PERCEPCIÓN

- * Consiste en elaborar juicios sobre las personas, objetos, situaciones, etc.



Formación de impresiones



Generamos actitudes



CUÁNDO TENEMOS O GENERAMOS ACTITUDES NEGATIVAS HACIA EL RECEPTOR

- Se tiende a poner en marcha la “escucha selectiva” o “escucha parcial”
- Surge dificultad para Empatizar con el contrario.
- Interfiere en la comunicación con la otra parte.
- Aumenta la agresividad.
- Perdemos el control.



3.2. COMPORTAMIENTO NO VERBAL: CALIBRACIÓN Y SINCRONIZACIÓN

- **La calibración** o estudio de la conducta no verbal y la **sincronización** o armonización de ésta con la de nuestro interlocutor
- Adoptando posturas y gestos similares a los del interlocutor, al igual que la velocidad de la voz
- La sincronización tiene por objeto potenciar el sentimiento de ser comprendido



3.2.1. COMUNICACIÓN NO VERBAL (1/2)

Primer cerebro emocional



Nuevo cerebro lógico

Credibilidad: lenguaje corporal (55%), la voz (38%), las palabras (7%).



3.2.2. COMUNICACIÓN NO VERBAL (2/2)

- Expresión facial (sonrisa)
 - Mirada
 - Las manos
 - La postura
 - La proximidad. Zona social: 1,20 a 2,40 m
 - El contacto físico
 - El aroma
- La voz:
 - Cálido
 - Tranquilo
 - Persuasivo

La emisión neutra de un mensaje supone la reducción de la capacidad de recuerdo



4. LAS HABILIDADES INTERPERSONALES

- La sonrisa
- Autocontrol
- Saber escuchar
- Empatizar
- Asertividad
- El disco rayado
- Banco de niebla



4.1. LA SONRISA

- Se percibe desde el primer momento.
- Transmite entusiasmo, amabilidad, ganas,...
- La sonrisa se oye por teléfono.
- Mejora nuestra entonación (tono cálido), ayuda a que articulemos de una manera más clara y nos ayuda a crear un clima más agradable.
- Mientras sonrías no puedes generar pensamientos negativos

Sonreír no es forzar una mueca, es una actitud mental positiva



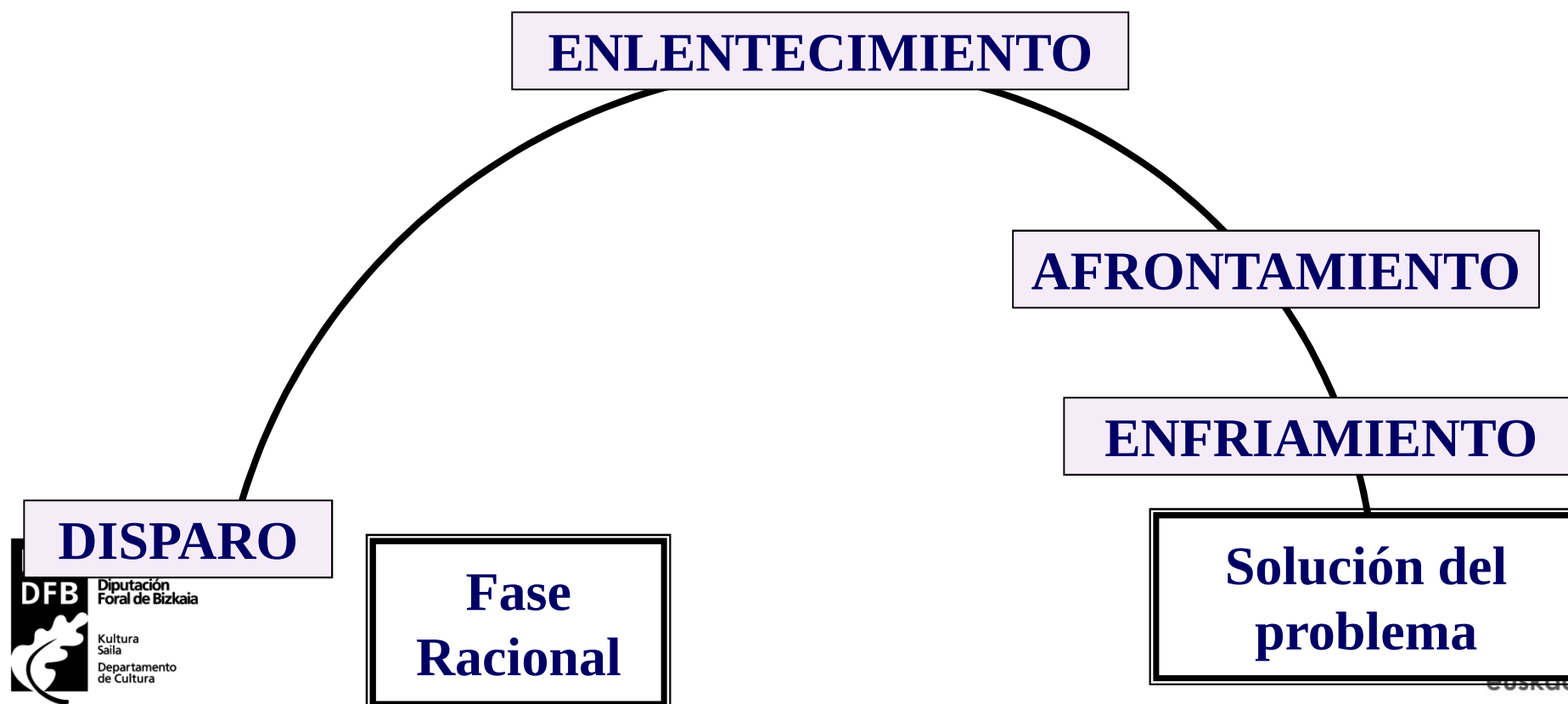
4.2. AUTOCONTROL

- Sin autocontrol, no es posible la autorregulación.
 1. Procura estar lo más informado posible
 2. Dialoga contigo mismo
 3. Piensa en tus músculos y en tu respiración.
 4. Expresa tus emociones de modo asertivo.



4.2. AUTOCONTROL

FASES DE LA CURVA DE HOSTILIDAD:





4.2.2. ¿CÓMO MANTENER LA CALMA ANTE UNA AGRESIÓN VERBAL?

- No dar una respuesta inmediata.
- Quedarnos quietos y callados.
- Hacer dos o tres respiraciones profundas.
- Utilizar frases cortas o hacer preguntas.
- Si todo falla, aplacemos la conversación.



4.3. EMPATÍA

Empatizar es escuchar activamente a los demás, tratando de entender los motivos por los que actúa de ese modo, infiriendo sus pensamientos y sentimientos

Crea simpatía y comprensión

- “Entiendo que...”
- “Lo siento, ...”



4.4. ESCUCHA ACTIVA

Para escuchar activamente es necesario:

- Seguir el orden: oír-entender/interpretar-responder
- Evitar pensar lo que vas a decir mientras otros están hablando
- No interrumpir
- Resumir
- Usar el lenguaje no verbal
- Evitar reacciones emocionales

Ser flexible, hemos de estar dispuestos a cambiar



4.5. SER ASERTIVO

Es la capacidad de defender los propios derechos sin violar los de los demás

Estilo pasivo/inhibido

Postura: encogida

Cabeza: baja

Ojos: poco contacto visual

Cara: sonriente

Voz: vacilante, baja

Brazos y manos: inmóviles.

Movimientos: lentos

Estilo agresivo

Postura: hacia delante

Cabeza: alta

Ojos: mirada mantenida

Cara: expresión dura

Voz: alta

Manos: gestos marcados

Movimientos: amenazantes



4.5.1. CAUSAS DE LA FALTA DE ASERTIVIDAD

- Baja autoestima
- Mala gestión emocional
- Escasas habilidades sociales
- Luchas de poder
- Baja responsabilidad
- Falta de empatía

■ ...



4.7. EL DISCO RAYADO

Persistir (como un disco rayado) en la expresión de tus objetivos

- “Entiendo lo que dices, sin embargo...”
- “Como le he dicho ...”



4.8. BANCO DE NIEBLA

Sirve para no entrar en afirmar o negar una acusación, insulto, reproche, etc. que otra persona nos realiza

- Tal vez ...
- Es posible
- Quizá



6. EN LA COMUNICACIÓN PUEDE HABER OBSTÁCULOS O **BARRERAS**

Dificultan, bloquean o impiden la comunicación.

Estas barreras pueden darse en relación con:

- EL EMISOR
- EL RECEPTOR
- COMUNES a ambos
- EL MENSAJE
- EL CANAL



BARRERAS o limitadores del **EMISOR**:

- ☹ Desconocimiento del tema
- ☹ Comunicación confusa, insuficiente
- ☹ Sentimientos de inseguridad, inferioridad
- ☹ Incoherencia entre lo que se dice y lo que se hace



BARRERAS o limitadores del **RECEPTOR**:

- ☹ Distracción: mirar el móvil
- ☹ No saber escuchar

BARRERAS o limitadores **COMUNES**:

- ☹ Actitud ante el tema: desinterés, desgana
- ☹ Barreras culturales: prejuicios, estereotipos
- ☹ Tendencia a evaluar o juzgar



BARRERAS o limitadores del **MENSAJE**:

- ☺ Información deficiente (insuficiente, poco clara...)
- ☺ Inapropiado (para el receptor), jerga...

BARRERAS o limitadores del **CANAL**:

- ☹ Defectuoso: no vocalizar, hablar bajo, ruidos
- ☹ Efecto de la cadena: pérdidas de información



6.1. PARA SUPERAR LAS BARRERAS...

- Enviar mensajes claros, que se adecuen al receptor
- Mantener la congruencia entre lo verbal y no verbal
- Empatía
- Escuchar con atención
- Utilizar la retroalimentación para verificar la comprensión
- Evitar ruidos e interferencias
- Evitar los prejuicios
- Controlar las emociones que puedan perjudicar



7. MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS CON LOS CLIENTES (1/5)

⇒ **CLIENTE POLÉMICO**

- * Provoca discusión, desconfía
- * Pretende llevar siempre la razón
- * Se muestra agresivo

NORMAS DE TRATO ESPECÍFICO

- * No interrumpir sus quejas
- * No discutir con él/ella
- * No responder a su agresividad con agresividad
- * Adoptar una actitud serena



7. MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS CON LOS CLIENTES (2/5)

⇒ **CLIENTE INDECISO**

- * Persona algo tímida, insegura
- * Le cuesta tomar decisiones

NORMAS DE TRATO ESPECÍFICO

- * Necesita una especial atención y ayuda
- * Hay que inspirarle confianza y seguridad
- * Hay que intentar que hable, preguntándole

Orientarle de manera fácil y muy concreta



7. MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS CON LOS CLIENTES (3/5)

⇒ **CLIENTE ALTANERO Y SABELOTODO**

- * Cree que lo sabe todo
- * A veces agresivo y con marcada superioridad
- * Exigente de atención hacia él

NORMAS DE TRATO ESPECÍFICO

- * No discutir
- * Desconfía de la información recibida
- * Procurar tranquilizarlo
- * Dar impresión de seguridad y eficacia



7. MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS CON LOS CLIENTES (4/5)

⇒ **CLIENTE MINUCIOSO**

- * Sabe perfectamente lo que desea
- * Es concreto y conciso, utiliza pocas palabras
- * Exige rapidez, atención y eficacia

NORMAS DE TRATO ESPECÍFICO

- * Demostrar seriedad y atención hacia él/ella
- * Dar una respuesta precisa y concreta
- * A ser posible, ofrecerle la información escrita

Ser ordenado en la manera de dar información



7. MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS CON LOS CLIENTES (5/5)

⇒ **CLIENTE PROTESTÓN**

- * Todo le molesta
- * Es poco preciso y repetitivo
- * No suele esperar respuesta

NORMAS DE TRATO ESPECÍFICO

- * Demostrar seriedad
- * Parafrasear
- * Escuchar
- * Evitar discutir



8. COOPERACIÓN CON EL USUARIO (1)

1. **En lugar de:** “Bueno, tratare de ...”, “Voy a ver si puedo..”

Diga: “Mire, lo que voy a hacer es...”

2. **En lugar de:** “Usted no debió llamarme a mi”.

Diga: “Pasaré su llamada a la sección XX” ellos pueden responder a su consulta”

3. **En lugar de:** “¿Por qué usted no ha llamado...?”

Diga: “¿Me haría el favor de...?”



8. COOPERACIÓN CON EL USUARIO (2)

4. En lugar de: “No podemos dárselo hoy, debe esperar a mañana..”

Diga: “Mañana tendrá el certificado que necesita”

5. En lugar de: “Necesito el DNI”.

Diga: “Para solicitar su certificado, necesito el DNI”