

# Manual de etiqueta y protocolo

Para el personal de servicio



# Contenido

• ¿Qué busca el cliente? .....	4
• ¿Qué realizar? .....	5
• Ser un buen locutor .....	6
• Ser un buen oyente .....	8
• ¿Cómo escribir correctamente? .....	10
• Formas de tratar al cliente .....	11
• Buen trato telefónico .....	18
• Actitudes correctas .....	21
• Conclusiones .....	23

# Introducción

Cuando un cliente elogia o critica a la compañía o tienda, no es sólo por haber recibido servicio de reparación, sino también por el trato que haya recibido, si fue amable o no.

La clase de cliente que repite la compra, no es creada solamente por el vendedor, sino también por el personal de servicio.

En esta época, cuando el consumidor escoge las cosas con un ojo crítico, la clase de servicio que se provee es lo que afecta el éxito de la compañía o tienda. Es esta la razón por la cual hemos preparado este folleto, que trata de modales y actitudes frente a los consumidores.

Esperamos que el presente sirva para mejorar la atención y calidad del servicio.



# 1. ¿Qué busca el cliente?



- El propósito básico del servicio es dar satisfacción al cliente.
- Para llevarlo a cabo, es necesario entender la demanda de los clientes y después brindar una buena calidad de servicio.
- Cuando un cliente tiene un negocio en mente o desea un servicio de reparación... ¿Cómo preguntar al cliente lo que desea?
- Cada cliente tiene un problema diferente. Hemos realizado una lista de los problemas más comunes y cómo reaccionar ante ellos.

---

---

## Colóquese en el lugar del cliente

---

---

### 1. Sea considerado y sincero

Negligencia y falta de atención de su parte causa al cliente profunda insatisfacción. Sin embargo, se es amable, sincero y considerado, logrará una buena atención.

### 2. Sea puntual y exacto

A nadie le gusta esperar. No importa cuán ocupado esté, trate de agradar al cliente mostrando algo de consideración.

### 3. Sea imparcial

Trate a todos por igual, no discrimine a la persona por su apariencia.

No debe ser más amable con la gente que conozca. Un cliente es un cliente.

### 4. Sea amable en palabras y modales

Sea amable en palabras y cortés en su conducta. Así la compañía o tienda ganará buena reputación. Ningún cliente se sentirá complacido si es tratado rudamente o de manera vulgar.

### 5. Auto educación

Si se encuentra bien informado y es respetuoso, impresionará favorablemente al cliente.

## 2. ¿Qué realizar?

---

---

### ¿Cómo ser tomado en cuenta?

---

---

**Si desea llegar a ser la clase de persona de servicio que satisfaga al cliente, le recomendamos los siguientes puntos:**

#### 1. Salud

La salud es un factor importante para el buen desempeño del trabajo. Si la gente comenta, “él no es fuerte” o “él tiene que tomar días de descanso”, no importa cuán buen o hábil sea, usted será un “bueno para nada”.

#### 2. Como obtener una buena salud

Dormir lo suficiente, tener una dieta balanceada, recreación adecuada y vivir con alegría; estar de mal humor no es bueno para la salud.

#### 3. Cultive una buena personalidad

Las actitudes individuales y mentales hacen su personalidad. No importa cuán fuerte y hábil sea, si no es honesto y colaborador, no obtendrá buenos resultados. Esto parece ambicioso, pero si es altamente sociable, amable y feliz cuando realiza un servicio, además de honesto y positivo, tendrá un fuerte sentido de la responsabilidad y naturalmente, llegará a ser buena persona, alegre y que será apoyada por los demás.

#### 4. Ser experto en su trabajo

Conocer algo bien y ser capaz de hacer algo perfectamente son dos cosas diferentes.

Antes de poder hacer un buen trabajo, tendrá que poner en práctica sus talentos y conocimiento.

#### 5. Muestre sus habilidades

No importa cuánto conocimiento acerca de reparación o cuánta teoría técnica tenga, esto no tendrá valor si no se pone en práctica. El mejor lugar para poner en práctica sus talentos es en el trabajo. Mientras esté dispuesto a aprender, será un ejemplo y siempre realizará bien su trabajo.

#### 6. Ser vendedor consciente y colaborador

Una persona de servicio debe saber que el “Buen Servicio” significa más ventas, por esto, su deber es hacer todo lo posible por proporcionar conocimiento técnico del producto a los vendedores. Además, debe tener presente que él también es un buen representante de ventas.

## 3. Ser un buen locutor



Las personas de servicio, quienes están en contacto directo con los clientes, deben ser buenos oradores. Frases indiferentes pueden molestar al cliente o causar malos entendidos. Sin embargo, siendo un buen orador ganará popularidad. Esto depende grandemente de la personalidad y actitud ordinaria del orador y cómo se expresa.

### ¿Cómo llegar a ser un buen conversador?

#### 1. Sinceridad y candor son indispensables

Ser demasiado reservado, indeciso o exageradamente cortés, causa incomodidad al cliente, es importante que usted opine francamente; sin embargo, debe recordar que la franqueza no significa crudeza, sino ser responsable de lo que uno diga.

Comunique lo que está pensando de manera clara y exacta.

#### 2. Sea discreto y considerado en sus palabras

Nadie es igual, cada uno tiene una personalidad diferente. Lo importante es entender primero la personalidad del cliente con quien está

conversando. Sea discreto y escoja frases adecuadas.

### 3. Sea conciso, diga lo esencial

Una conversación insignificante molestará al cliente, pues nunca llegará al punto principal. Si el cliente tiene que estar preguntando para poder entender, no importa cuán conciso sea, no llegarán a ninguna parte. Sea breve y comunique lo esencial.

### 4. Sea amigable y tenga buen sentido del humor

Dependiendo de la situación, un poco de humor puede ser una ventaja, pues así será posible ganar la confianza del cliente. Hable con naturalidad y relajadamente; sin em-

bargo, si su sentido de humor no es moderado, los resultados serán todo lo contrario.

### 5. Preste atención

**A.** Es importante que sus palabras sean agradables y fáciles de entender. No impresionará al cliente si habla indistintamente, monótonamente o murmurando.

**B.** Sus palabras y modales deben ser armónicos y sinceros. No importa qué tan buen orador sea, siempre habrá un límite en el cambio de mentalidad de persona. Todo depende de usted en tratar y alcanzar estos límites, haciendo llegar sus ideas al cliente. Este es el significado de cordialidad y sinceridad.

---

---

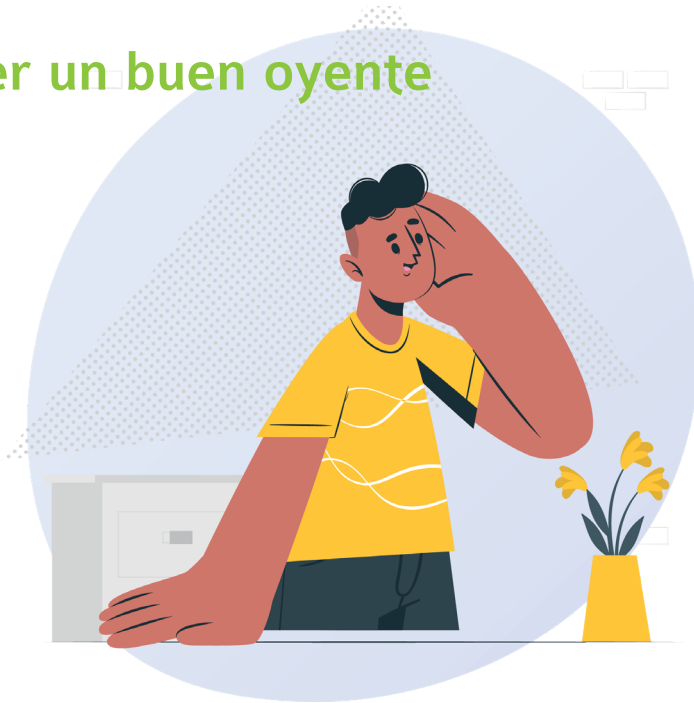
## Puntos para llegar a ser buen locutor

---

---

1. Tener muchos temas de qué conversar.
2. Cultivar una personalidad sociable.
3. Realizar un propósito claro.
4. Evitar Excusas.
5. Realizar contenidos claros.
6. Evitar repeticiones.
7. Estar relajado y ser uno mismo.
8. Disfrutar la conversación que sostenga.
9. Utilizar voz agradable y buenos modales de conversación.
10. Utilizar una voz clara.
11. Utilizar palabras correctas.
12. Ser estratégico al elegir sus palabras.
13. Ser honrado.
14. Ser cordial y sincero.
15. Escoger frases apropiadas.
16. Estar preparado para poder hablar bien estructurad y hacia el punto.
17. Tratar de conocer a su oyente.
18. Estudiar las formas de conversación que muestren resultados positivos.
19. Siempre que tenga oportunidad, practique para darse usted misma seguridad.
20. Escuchar bien a otros buenos oradores.

## 4. Ser un buen oyente



La conversación es un juego parecido al “catchball” (“atrapar la pelota”). Escuchar es tan importante como conversar. Si no es un buen oyente, la persona a la que está conversando perderá el interés y se sentirá incómoda.

### ¿Cómo llegar a ser un buen oyente?

#### 1. Trate de entender al cliente

El secreto para escuchar es ingresar completamente en la mentalidad de la persona que está hablando. Si la persona está contenta, debe mostrar felicidad; pero si está triste, debe escucharla con simpatía.

#### 2. Cedamos la palabra

No importa cuán diferente sea su opinión a las demás, cada persona tiene derecho a tener sus propias opiniones y razones. Al responder “todos sabemos” o “no, usted está equivocado”, se obtendrá resultados negativos.



Primero se debe dejar que el cliente tenga la palabra y luego tratar de comprenderlo.

### 3. No herir el orgullo de la persona

Cuando converse, evite hacer preguntas o dar respuestas que pudieran tomarse como insultos, causando malos entendidos, insatisfacciones y quejas.

### 4. Demuestre serio interés

Si muestra poco interés o parece estar aburrido, la persona que le está hablando perderá el interés gradualmente. Demuestre es su actitud, mirada y respuestas su más sincero interés.

### 5. Haga preguntas apropiadas

Inclinando la cabeza en ocasiones, estará demostrando interés en la conversación. Además, si hace preguntas fáciles de contestar y respon-

de adecuadamente, estará animando al conversador; sin embargo, si no lleva la conversación con habilidad, obtendrá resultados negativos.

### 6. No cambie de tema bruscamente

Empiece a hablar solamente después que la otra persona haya finalizado. Algunas personas sólo escuchan a medias e interrumpen la conversación. Esta clase de personas no pueden ser llamadas "buenos oyentes".

### 7. Escuche hasta entender

Escuche la conversación hasta que entienda completamente. Si sólo escucha la mitad, no entenderá el mensaje, no realizará el trabajo como ha sido solicitado y terminará causando molestias al cliente. Es más importante ser un buen oyente, que un buen conversador.

---

## Puntos para llegar a ser buen oyente

---

**1. ESCUCHE** Cuidadosamente y muestre interés positivo a lo que otros tengan que decir.

**2. SEA AMABLE** y sincero.

**3. PIENSE** En lo que dice el cliente y tenga una expresión alegre.

**4. EVITE** Interrupciones con algo fuera del tema.

**5. PREGUNTE** Si no tiene claro algún concepto.

**6. ESCUCHE BIEN** y tome nota.

**7. REVISE** Con el cliente lo que ha notado.

## 5. ¿Cómo escribir correctamente?

Cuando una persona de servicio tiene que escribir una carta al cliente o va a preparar un anuncio publicitario, será posible obtener resultados positivos si lo prepara con tiempo y utiliza oraciones bien pensadas.

### ¿Cómo ser un buen escritor?

#### 1. Escribir claro y correcto

La escritura debe ser clara y la ortografía correcta. Titule el párrafo; de esta forma la explicación podrá ser fácil de comprender. Las palabras deben ser legibles, simples y correctas. Para entender con facilidad, prepare oraciones cortas. Divida las frases largas, máximo un tema por oración.

#### 2. Escriba desde otros puntos de vista

Trate de identificarse sinceramente con la persona a la que está escribiendo.

Escriba como si estuviera hablando a la persona. Sea cuidadoso y evite palabras egoístas.

#### 3. Contenidos sinceros

Explique claramente y evite rodeos. Trate de no ser demasiado cortés y retórico.

Evite expresiones abstractas.

#### 4. Enumere

Enumere lo que escriba para tener contenidos claros.

#### 5. Primero diga las conclusiones

Primero exprese las conclusiones y después lo detalles.

#### 6. No repita

Evite expresiones triviales y ambiguas. No repita la misma cosa en diferentes formas.



## 6. Formas de tratar al cliente



### Prepárese y practique buenos hábitos

#### 1. Usted representa a su empresa

La reputación de su empresa o tienda es decidida por su conducta. Siempre considere que usted representa a su tienda y trate al cliente con amabilidad. Considere el punto de vista del cliente.

#### 2. Siempre sea amable

Una expresión amable y alegre en el rostro agrada al cliente. No sea rudo porque esté ocupado, no discrimine a los clientes por su apariencia.

#### 3. Postura correcta y buenos modales

Es importante que sea amable y adaptable a los sentimientos y circunstancias de los clientes. No está bien ser demasiado afectuoso o familiar. Poner las manos en los bolsillos, cruzarse de brazos o comerse las uñas no son buenos modales.

#### 4. Hable suave y claro

Con una o dos palabras correctas, el cliente que está esperando quedará satisfecho. El tono de sus palabras también es importante.

## 1. Usted representa a su empresa

La reputación de su empresa o tienda es decidida por su conducta. Siempre considere que usted representa a su tienda y trate al cliente con amabilidad. Considere el punto de vista del cliente.

## 2. Siempre sea amable

Una expresión amable y alegre en el rostro agradará al cliente. No sea rudo porque esté ocupado, no discrimine a los clientes por su apariencia.

## 3. Postura correcta y buenos modales

Es importante que sea amable y adaptable a los sentimientos y circunstancias de los clientes. No está bien ser demasiado afectuoso o familiar. Poner las manos en los bolsillos, cruzarse de brazos o comerse las uñas no son buenos modales.

## 4. Hable suave y claro

Con una o dos palabras correctas, el cliente que está esperando quedará satisfecho. El tono de sus palabras también es importante.

## 5. Recuerde el nombre de sus clientes

No es muy educado tener que preguntar el nombre del cliente cada vez que se encuentre. Aprenda el nombre del cliente lo más rápido posible y trate de hacerlo conversar sobre sus intereses. Haga lo posible para solucionar su problema y no hacerlo esperar. Utilice las frases "disculpe la demora" y "gracias", pues siempre causan una buena impresión.

## 6. Cuide su apariencia y salud

La clase de persona que es, está determinada por su forma de vestir, apariencia en general, actitud y salud. La salud y actitud son importantes, pero no olvide que su forma de vestir y apariencia personal también son consideradas. Antes de ir a trabajar revise su apariencia y Júzguese objetivamente.

## 7. Hable en forma practica y sistemática

Averigüe qué es lo que está mal y responda educadamente, con palabras fáciles de entender. No mire a cualquier lugar cuando sostenga una conversación con el cliente y no parezca aburrido. Evite preguntar lo mismo. Permanezca relajado y escuche atentamente hasta que el cliente termine de hablar.

## 8. Atienda las quejas u otros casos especiales

Sabemos que algunas veces es difícil tratar con el cliente. Dependiendo de las circunstancias, habrá ocasiones en las cuales sea necesario informar a su superior o alguien a cargo. Sin embargo, hay que tratar de ser amistoso. Los desacuerdos son estrictamente fuera del asunto. Si se realiza un buen trabajo con un cliente difícil de complacer, él llegará a ser un buen cliente. Trate de no perder sus modales agradables en el trabajo.

## 9. Conozca el trabajo y sea inteligente

Si tiene que acudir a otra persona cada vez que el cliente le hace una pregunta, perderá la confianza del cliente. Por eso debe estar bien informado para ser capaz de dar claras explicaciones a las preguntas de los clientes.

## • LA CONFIANZA NACE DEL CONOCIMIENTO

Tenga conocimiento no sólo de su trabajo, sino también de los trabajos relativos. Si tiene confianza en su trabajo, podrá responder fácil y claramente las preguntas, brindando satisfacción total al cliente.

---

## ¿Cómo atender a diferentes tipos de clientes?

---



Cada cliente tiene una personalidad diferente. La clave para poder atender bien a diferentes tipos de personas es adaptarse a cada una de ellas. Es difícil entender la personalidad de alguien inmediatamente, la única manera es prestar suma atención a la apariencia del cliente, sus gestos, la expresión de su rostro y su forma de hablar.

## 1. Temperamento acelerado

- A.** Trate de llegar al punto de la conversación lo más rápido posible.
- B.** Actúe rápido, prestando atención a los gestos del cliente, expresiones faciales y palabras.

## 2. Temperamento sereno

- A.** Sea educado y cortés en sus frases y acciones.
- B.** A menos que esté muy ocupado, escuche todo lo que el cliente quiere decir.

## 3. Temperamento reservado

- A.** Ponga atención en sus gestos y expresiones faciales.
- B.** Evite demasiados agradecimientos a los cuales el cliente tenga que responder.

## 4. Temperamento tímido

- A.** Tome la iniciativa. Responda a las expresiones del cliente.
- B.** No hable mucho o demasiado alto.

## 5. Temperamento arrogante

- A.** Escoja adecuadamente las palabras y sea educado.
- B.** Observe los gestos y expresiones faciales del cliente con cuidado hasta que note que es posible entablar una conversación.

## 6. Temperamento nervioso

- A.** Sea educado en lo que diga y haga. Preste suma atención y actúe con discreción.
- B.** No importa lo que digan, responda de inmediato y educadamente.

## 7. Temperamento charlatán

- A.** Sea buen oyente.
- B.** Si se encuentra ocupado, interrumpa educadamente y atienda a los otros clientes.

## 8. Temperamento “sabelotodo”

- A.** Aunque esté equivocado, pretenda estar de acuerdo con el cliente.
- B.** Si el cliente denigra a la empresa o tienda, trate de corregirlo educadamente sin ofuscarlo.

### • Puntos que cuidar

Si atiende a dos clientes de diferentes temperamentos al mismo tiempo, evite los cambios extremos en el trato o uno de ellos se sentirá incómodo. Esto también es aplicable cuando un nuevo cliente y otro regular visitan la empresa a la misma vez. Si está muy solicitado por el cliente regular, el nuevo se sentirá poco atendido.



## ¿Cómo persuadir al cliente?



## Puntos especiales para atender reclamos

Una persona de servicio se mantiene más tiempo en contacto con el cliente. Con regularidad decimos que el personal de servicio pasa gran parte de su tiempo haciendo reparaciones, es decir, atendiendo el producto; sin embargo, es al cliente a quien en realidad se está atendiendo.

En caso de que el cliente no esté satisfecho con la reparación y presente una queja, usted deberá explicar cuál fue el problema y cómo se desarrolló la reparación. Si no puede hacer que entienda la situación, no podrá cobrar los gastos de reparación.



### 1. Conozca a su cliente

Para atender la solicitud de cliente, es importante saber la clase de persona que es, sus intereses y personalidad. Si juzga mal, no importa cuán inteligente sea, siempre encontrará oposición de parte del cliente. Es necesario cambiar su forma de persuadir según el cliente.

### 2. Persuadir al cliente colocándose en la posición de este.

Es difícil escuchar una conversación egocéntrica. Sin embargo, es su deber estimular al cliente para que hable acerca de él. No lo presione. Es esencial que comprenda rápidamente lo que el cliente quiere decir y ser cortés al persuadirlo para lograr su entendimiento.

### 3. Presente claramente sus puntos de persuasión

Por ejemplo, el cliente podría decir que tiene problemas con una lavadora que no remueve bien la suciedad, pues él piensa que es así. En este caso, si usted le dice al cliente “esto es imposible”, estará incomodando al cliente y empeorando la queja que le ha presentado. En situaciones similares, debe hacer las preguntas adecuadas y entender exactamente lo que el cliente está pensando.

### 4. Evite discusiones

Persuadir no es atacar, sino resolver el problema del cliente mediante un mutuo acuerdo. Discutiendo, sólo dejará al cliente con una mala impresión; es más importante tener paciencia y escuchar con cuidado lo que quiere decir. Debe escuchar todo sobre el problema, así el cliente se sentirá satisfecho y seguro.

### 5. Trate de persuadir sólo después de escuchar

No interrumpa al cliente cuando está hablando. Aunque esté muy ocupado y sienta presión por el tiempo, no lo debe demostrar. Trate de persuadir al cliente una vez que le haya expuesto su inconveniente.

### 6. Sea neutral y rápido al responder

Es un deber escuchar con atención y tener paciencia con los reclamos del cliente. Dichos reclamos deben ser atendidos naturalmente y con rapidez. Si demuestra impaciencia, se ve enojado, es lento, se rasca la cabeza o dice: “este problema no es para quejarse” o “eso es normal”, el clien-



te se enojará. Si es necesario, ceda la razón con amabilidad, mostrando su sincero interés por solucionar el problema.

## 7. El ambiente también es importante

**A.** Se debe tener en consideración el ambiente, la gente a su alrededor, los resultados de su conversación con el cliente y la probabilidad de cambiar mentalidades.

**B.** Es muy importante tener en cuenta la edad y el carácter del cliente.

## 8. Mostrar cordialidad y convicción

**A.** La elocuencia sola no tiene significado. No importa cuán calmado sea su trato; si no muestra cordialidad, no tendrá éxito en persuadir al cliente.

**B.** El arte de persuadir no es simplemente verbal. Incluye el sentido de dedicación y cordialidad hacia el cliente. A nadie le gusta hacer una labor difícil. Lamentablemente, el trabajo de tratar reclamos no es fácil y tiene dificultades. Sin embargo, es importante que se dedique al trabajo con placer; además, debe resolver los problemas con confianza y dedicación.

### • Realizar el trabajo con satisfacción

Si puede realizar su trabajo con satisfacción, el cliente se sentirá agradecido y seguirá confiando en usted y en su empresa o tienda. Si soluciona los reclamos del cliente con éxito, su personal llegará a ser de primera clase. Todo el personal de servicio deberá tener la confianza de un representante de venta.



## 7. Buen trato telefónico



El teléfono es una puerta abierta de la empresa o tienda, y la línea frontera del servicio. Estudie las siguientes formas para mejorar las actitudes telefónicas.

### Cortesía telefónica

#### 1. Hable claro y agradablemente

- A. Identifíquese.
- B. Use palabras comunes.
- C. No hable demasiado rápido.
- D. Diga los números claramente.
- E. Hable con voz viva, agradable y relajada.

F. Hable tan pronto conteste el teléfono, considere que la otra persona está cerca de usted.

G. Demuestre afirmación en las ocasiones adecuadas.

#### 2. Mantenga la conversación simple, clara y al punto.

- A. Esté listo para tomar notas.
- B. Mantenga sus saludos al mínimo.
- C. No se aleje del tema y resuma la conversación.

**D.** Repita todo lo que ha escuchado.

### 3. Sea lo más cortés posible

**A.** Utilice palabras educadas.

**B.** Sea cortés.

**C.** No converse con otra persona cuando está hablando por teléfono.

**D.** Evite la interferencia de ruidos (radio, risas, gritos, etc.), Pidiendo a la gente que está a su alrededor que permanezca en silencio.

**E.** Cuando termine la conversación deje que la persona que llamó cuelgue primero, después cuelgue usted tranquilamente.

**F.** No pase las llamadas de un lado a otro. Comunique con rapidez.

**G.** Si la persona que llamó está ocupada, responda lo más rápido posible.

**H.** Sea amable cuando responda llamadas equivocadas.

### 4. Use el teléfono en casos necesarios

**A.** Sólo llame cuando sea necesario.

**B.** No hable demasiado.

**C.** No realice llamadas privadas.

**D.** Si le va a tomar tiempo responder, discúlpese, y vuelva a llamar más tarde.

**E.** Una vez que se haya comunicado con la operadora, no se aleje de su sitio de trabajo a menos que sea necesario. Si tiene que alejarse, deje encargado a alguien.



## ¿Cómo manejar las llamadas?



### 1. Realizando llamadas

- A.** Resuma de antemano lo que va a decir.
- B.** Confirme al número al que llama.
- C.** Identifíquese.
- D.** Explique claramente lo que ha resumido (conclusiones, razones, tiempo y lugar citado, etc.)
- E.** Confirme las respuestas recibidas.

### 2. Recibiendo llamadas

- A.** Primero identifique el nombre de la empresa o tienda, no conteste simplemente diciendo "aló".
- B.** Confirme el nombre de la persona que llamó.
- C.** Escuche cuidadosamente lo que le dicen.
- D.** Si la llamada es para otra persona, pida educadamente que espere y contacte a la persona adecuada rápidamente.
- E.** Si la llamada es para usted, no se haga esperar responda con rapidez.
- F.** No responda vagamente.
- G.** Repita todo y al final identifíquese.

### 3. Finalizando una conversación telefónica

Al finalizar una llamada, no olvide decir clara, afectuosa y educadamente "muchas gracias". Así impresionará efectivamente a la persona que llamó.

## 8. Actitudes correctas



**A**lgunas veces el cliente puede no estar satisfecho aún después de un buen servicio. Probablemente puede ser porque no se le ha brindado suficiente explicación, hubo demora en el servicio o por no atender al cliente. El personal de servicio deberá entender las reglas básicas de servicio.

---

### Servicio dentro de la empresa

---

1. El personal que trabaja en la recepción tiene un rol importante, ya que es el punto de contacto con el cliente. Al igual que un mal contacto eléctrico perjudica la función de un aparato, si el contacto del personal de recepción con el cliente no es el adecuado, causará reclamos y molestias al cliente.
2. Cuando el cliente realiza una llamada o se presenta personalmente, la primera impresión es lo más importante. Evite expresiones ambiguas, especialmente en llamadas telefónicas.

3. Cuando el cliente solicite servicio de reparación, prepare una orden de trabajo y averigüe los siguientes datos:

- A. Nombre, dirección y número de teléfono.
- B. Modelo y serie del artefacto.
- C. Desperfecto y condición de operación.
- D. Problemas presentados anteriormente.
- E. Qué desea el cliente.
- F. Nombre del lugar donde el artefacto fue adquirido y periodo de garantía.
- G. Día en que el servicio fue concluido (fecha, hora) para avisar al cliente.
- H. Costo estimado de la reparación.

#### • Cuando soliciten un servicio

1. Prepare el programa del día para trabajar.
2. Confirme la fecha y el tiempo de solicitud del servicio.
3. Prepare las herramientas, repuestos y equipo de medición que puedan ser necesarios.

#### • Precauciones en la reparación

1. Tenga cuidado con el artefacto.
2. Coloque un pedazo de plástico para evitar daños en el piso, alfombra o mueble.
3. Tenga cuidado al soldar.
4. Sea rápido en el trabajo y asegúrese que el cliente comprenda la situación.
5. Si nota que algo más requiere reparación, sugiéralo al cliente y efectúelo si es deseado.
6. Si no tiene los repuestos necesarios a la mano, trate lo mejor posible de efectuar la reparación sin ellos.

7. Si el trabajo no puede ser terminado el mismo día, asegúrese de regresar al día siguiente.

#### • Datos para finalizar la reparación

1. No olvide el artefacto y el área donde hizo la reparación.
2. Cuando termine, muestre los resultados al cliente.
3. Explique la causa del problema lo más claro posible.
4. No olvide solicitar la firma del cliente si el servicio es libre de costo.
5. Explique la manera correcta de usar y manejar el producto.
6. Pregunte la condición de otros artefactos eléctricos.

#### • Cuando termine la reparación

1. Limpie el área que utilizó para la reparación (lleve equipos de limpieza).
2. No se retire sin despedirse.

#### • Modales al realizar visitas

1. Preste atención a su vestuario y apariencia. Identifíquese, diga su nombre, el de la empresa y su cargo a la persona que lo reciba.
2. Mientras sea dirigido a la habitación, tenga cuidado de no ensuciar nada.
3. Hable con naturalidad y relajadamente al cliente. Responda con palabras comunes y evite los términos técnicos.
4. No fume.
5. Tenga cuidado con su vocabulario. No diga "este artefacto falla con regularidad", pues estará causando ansiedad al cliente. Escoja frases adecuadas.

# Conclusiones

## Debe tener en mente las siguientes ideas:

### • Sentirse orgulloso de su trabajo

Debemos estar orgullosos de nuestros productos y de que nuestro servicio tiene un rol importante en la comunidad, ayudando a mejorar el nivel de vida y el bienestar. Es importante que usted dedique su energía y ganas a sí mismo para desempeñar un buen trabajo.

### • Estar llenos de innovación e imaginación

Es nuestra obligación esforzarnos en brindar un buen servicio y mejorarlo cada día. Debemos tratar de mejorar y sobresalir en lo que hacemos. No es suficiente satisfacernos con los del presente, debemos seguir tratando de mejorar la empresa o tienda y desempeñar nuestro papel en la sociedad. Nosotros simplemente no estamos interesados en el comercio. Como negociantes, tenemos un papel importante en la sociedad. Por este motivo debemos hacer todo lo posible para trabajar con orgullo.

### • Brindar satisfacción total al cliente

Debemos brindar la clase de servicio que beneficie a nuestra clientela. “Un

cliente es la mejor publicidad”, las ganancias de la empresa o tienda dependen de cómo se implementa esta idea. Para poner esto a funcionar, usted deberá saber qué es lo que el cliente desea y espera de la empresa o tienda. El papel de un buen personal de servicio es conducir a la empresa o tienda hacia la cima y brindar la mayor satisfacción al cliente.





[www.invermundo.com.co](http://www.invermundo.com.co) / [www.redelecservicio.com.co](http://www.redelecservicio.com.co)