



Cámara de Comercio de Valencia.
Gestión de Proyectos
C/ Poeta Querol, 15.
46002 Valencia
Tel. 963 103 900 - Fax 963 531 746
E-mail: info@camaravalencia.com

www.camaravalencia.com

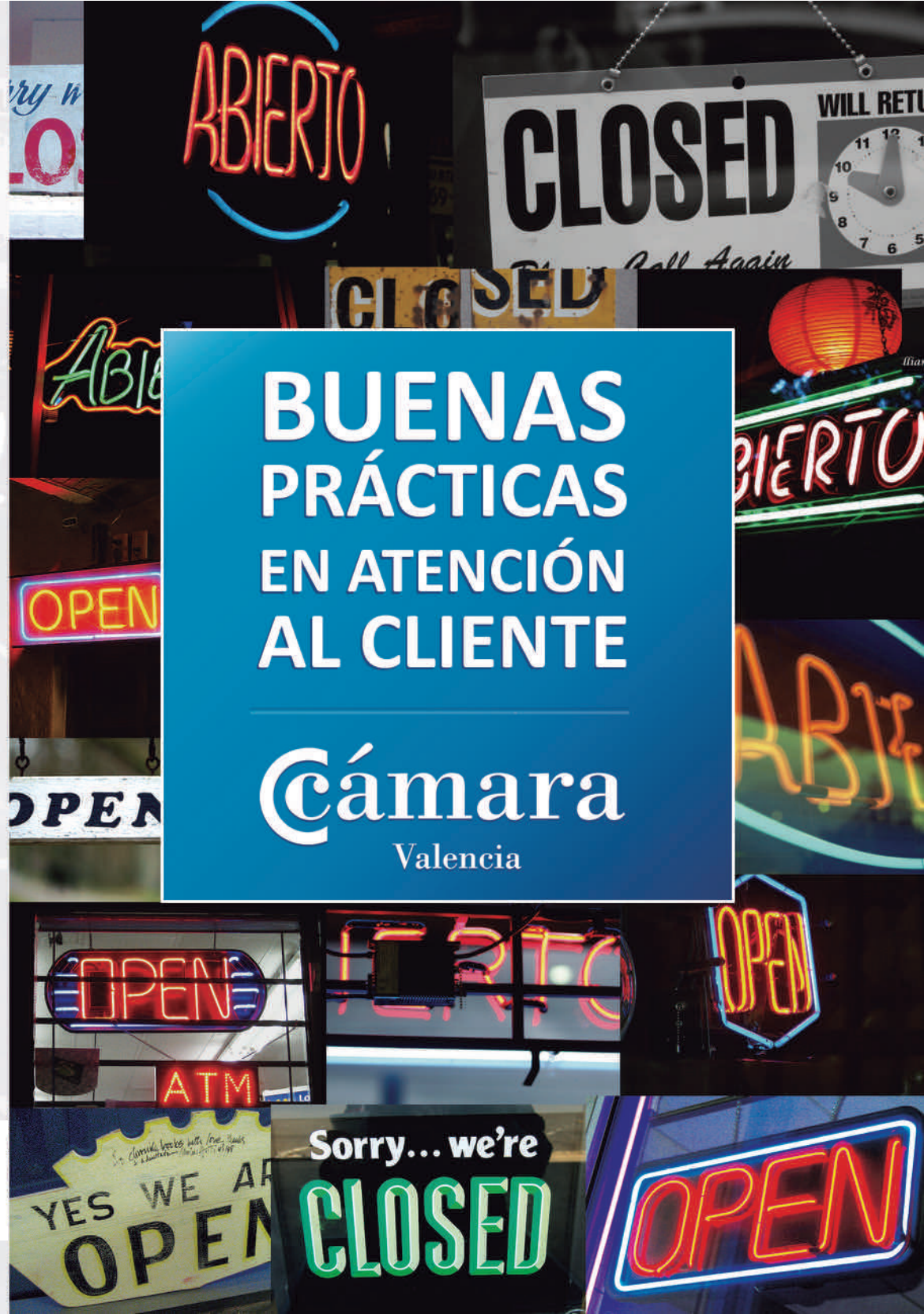
impulsa tu Comercio al futuro

Noviembre 2014



**BUENAS
PRÁCTICAS
EN ATENCIÓN
AL CLIENTE**

Cámara
Valencia



ATENCIÓN PRESENCIAL



I. ACOGIDA DEL CLIENTE |

- Dirija su vista al cliente y salga a su encuentro
- Salude inmediatamente al recibir al cliente
- Muestre cordialidad
- Conserve una expresión facial relajada y sonriente
- Mantenga una postura que refleje respeto
- Utilice un tono de voz adecuado (ni demasiado elevado, ni demasiado bajo)



II. ARGUMENTACIÓN |

- Aplique una escucha activa: Escuche + Observe + Sonría
- Permanezca junto al cliente
- Sea empático: muestre disposición por entender, póngase en el lugar del cliente
- Formule preguntas abiertas, invitando al cliente a que amplíe información
- Adapte su vocabulario y lenguaje, según los conocimientos del cliente
- Use palabras sencillas, convenientes y creíbles
- Confirme afirmativamente
- Clarifique su argumentación con apoyos visuales (catálogos, revistas,...)
- Sea discreto con las conversaciones
- Préstese a buscar una solución, involucrándose con las necesidades del cliente
- Ofrezca productos complementarios a la compra
- Denote conocimiento y confianza en el producto
- Ofrezca respuesta a las objeciones planteadas por el cliente



III. DESPEDIDA DEL CLIENTE |

- Mantenga una actitud cordial y amable hasta el final
- Controle en todo momento las tarjetas de pago
- Informe sobre las condiciones de compra y devolución
- Despidase mostrando agradecimiento, dirigiendo su mirada hacia el cliente y devolviéndole el cambio en la mano



EVITAR |

- Permanecer sentado al saludar o atender
- Acercarse demasiado al cliente
- Realizar corrillos entre el personal
- Mantener discusiones con compañeros en presencia del cliente
- Ingerir alimentos o masticar chicle
- Discutir con el cliente
- Utilizar la ironía (puede provocar malos entendidos).
- Mentir

ATENCIÓN TELEFÓNICA



I. AL DESCOLGAR |

- Descuelgue el teléfono antes de la tercera llamada
- Sonría antes de hablar
- Salude cortésmente e identifíquese, siguiendo el protocolo telefónico de la empresa
- Concéntrese en la llamada
- Tenga cerca un bloc de notas para recoger mensajes



II. DURANTE LA LLAMADA |

- Averigüe el motivo de la llamada
- Diríjase al interlocutor utilizando el "usted"
- Denote una actitud amable, sea paciente y tolerante
- Adapte el lenguaje a su interlocutor
- Vocalice correctamente y hable con un ritmo lento
- Utilice un tono de voz entusiasta
- Escuche a su interlocutor y anote sus sugerencias
- Intente conocer todos los detalles posibles de una llamada antes de pasarla
- En ausencia de, tome notas de todas las llamadas



III. AL DESPEDIRSE |

- Antes de colgar, verifique la información del mensaje
- Despidase correctamente, agradeciendo la llamada



EVITAR |

- Utilizar muletillas (vale, si, ya, claro,...)
- Un exceso de cordialidad, así como el uso de demasiados tecnicismos
- Realizar comentarios mientras el teléfono permanezca descolgado
- Indiscreciones y gritos al comunicar una llamada
- Un tono familiar
- Colgar antes que el interlocutor