

¡Hagámoslo de Trato!

Cápsula 09



Solución de problemas al Cliente

• ¿Qué es?

Es el conjunto de habilidades que te permiten identificar una compilación y buscar la mejor manera de resolverla para atender la necesidad del Cliente.

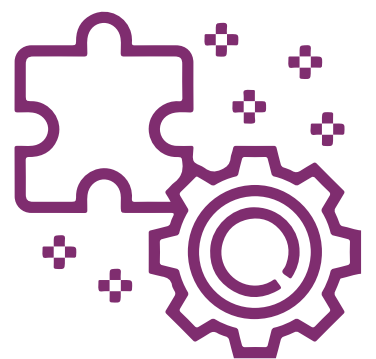


• Al momento de atender:

- **Observa y escucha:** pon atención en sus expresiones y tono de voz, eso te permitirá identificar el problema.
- **Confirma:** una vez que hayas escuchado a tu Cliente resume lo que entendiste para confirmar que has comprendido su situación.
- **Analiza el problema:** indaga sobre el caso y las soluciones viables.
- **Ofrece alternativas:** apegadas a las políticas y resaltando los aspectos positivos de cada solución.
- **Ejecuta:** confirma con el Cliente y ejecuta la solución.
- **Valida:** asegúrate de confirmar con el Cliente que resolviste su problema.

• Beneficios:

- Aumenta el número de Clientes satisfechos.
- Mayor lealtad de nuestros Clientes.
- Más Clientes nuevos.
- Reduce el número de quejas.



¡Dato curioso!

Ser un buen solucionador de problemas implica salirse de la caja de pensamiento:

Esto implica pensar de manera diferente e innovadora, no conformarse con la primera solución y buscar tantas soluciones alternativas como te sea posible.



Aplica la SOLUCIÓN DE PROBLEMAS AL CLIENTE en el Trato con tus Clientes

¡Tú puedes ser parte de esta cultura, súmate!