

¡Hablemos de Trato!

Cápsula 08

Atención personalizada

• ¿Qué es?

Es el tipo de atención que debes brindarle al Cliente de manera directa, donde es fundamental que tomes en cuenta sus preferencias y necesidades para darle un excelente servicio.



• Al momento de atender:

- **Brinda un trato humano y cordial:** guíate de tu Estándar de Actuación.
- **Escucha con atención:** te ayudará a entender las necesidades del Cliente y atenderle de manera satisfactoria.
- **Responde todas sus dudas:** contesta de manera oportuna y en caso de que no dependa de ti, apóyate en tu Líder de Ventas para darle una solución al Cliente.
- **Ofrece alternativas:** con el fin de que el servicio que le estás ofreciendo se adapte a lo que está buscando.
- **Asegúrate de que resolviste la necesidad del Cliente:** confirma con tu Cliente si puedes apoyarle en algo más.
- **En caso de que algo no le quede claro al Cliente:** explícale nuevamente para asegurar que cuenta con la información completa.

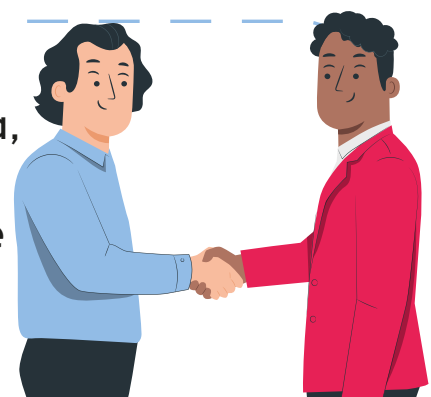
• Beneficios:

- Permite que el Cliente se sienta valorado y especial.
- Incrementa la fidelización de los Clientes.
- Nos beneficia como diferenciador ante la competencia.
- Humaniza la interacción con nuestros Clientes.



¡Dato curioso!

Una atención personalizada beneficia a la empresa, a los colaboradores y a sus Clientes ya que se crea un círculo virtuoso de eficiencia en el que todo fluye de manera adecuada, por ello es fundamental ofrecer soluciones personalizadas a los Clientes.



Aplica ATENCIÓN PERSONALIZADA en el Trato con tus Clientes
¡Tú puedes ser parte de esta cultura, súmate!