

# Pautas de atención al cliente en establecimientos comerciales

Este documento establece las pautas básicas de lo que se considera una buena atención al cliente en establecimientos comerciales desde que el cliente entra por la puerta hasta que decide marcharse.

Con estas pequeñas claves conseguirá incrementar la satisfacción del cliente.

## 1. El saludo

- ¿Cuándo?
  - Cuando entremos en contacto con el cliente
  - Cuando nos encontremos visualmente
  - Cuando se dirija a nosotros.

## 2. Atención sin demora

- ¿Cómo?
  - Dejando otra tarea menos prioritaria
  - Haciéndole un comentario si no podemos
  - Haciendo un gesto
  - Siguiendo los protocolos del teléfono

## 3. Amabilidad

- ¿Qué es para nosotros amabilidad?
  - Palabras
  - Gestos
  - Tonos

## 4. Despedida

- ¿Por qué despedir?
  - La venta finaliza cuando se marcha el cliente
  - Es una nueva bienvenida
  - Hacerlo con palabras o con gestos

## 5. Sonrisa

- ¿Por qué?
  - Una sonrisa es un plus de satisfacción
  - Es la distancia mas corta entre dos personas
  - Facilita la apertura del cliente
  - Hace más llevadera cualquier situación
  - No hay que sonreír.
  - **Hay que querer sonreír**

## 6. Descubrimiento de las necesidades del cliente

- Si no conocemos al cliente, no podemos saber qué le encaja. Argumentaremos pero sin saber.
- Preguntarnos: ¿qué deberíamos conocer del cliente para poder ofrecer nuestros productos o servicios?
- No se trata de ir enseñando producto y producto
- Hay que observar, escuchar y preguntar
- Hay que hacer preguntas
  - **Situación:** "¿qué idea llevabas?, ¿cómo te sientes la piel?"
  - **Profundización:** todas aquellas preguntas abiertas que nos permiten conocer hábitos, gustos, preferencias.
  - **Concreción:** preguntas cerradas que son mas directas y a las que el cliente solo puede contestar una cosa y otra.

## 7. Conocimiento del producto

- Preguntarse ¿qué debería conocer de mis productos que realmente interese al cliente?
- Todo no puedo conocerlo. Y a veces, el cliente sabe mas que yo.
- Lo que al cliente le interesa conocer es: la cualidad, el beneficio y el valor de tu producto/servicio.
  - Qué es lo que tienes: cualidad
  - Para qué sirve: beneficio general
  - Qué puede hacer por él: el valor que él le puede dar, la personalización del producto en función de una necesidad detectada por nosotros.

## 8. Entusiasmo por el producto

- Conocimiento y confianza en el producto.
- Reflexión: ¿por qué se vende más lo que a mí me gusta?
- ¿Cómo vender lo que no me gusta?
  - Colocar lo bonito
  - Llevarlo encima
  - Sacarle 3 cualidades que tiene y a qué 3 tipos de cliente puede venirle bien

## 9. Diálogo y escucha

- ¿Quién aprende más, el que escucha o el que habla?
- El que habla dice lo que ya sabe, el que escucha incorpora un conocimiento más.
- Nos interesa entonces "aprender" del cliente, ¿conocerle?
- ¿Qué es escucha pasiva?
  - Dejar hablar al cliente sin interrumpirle
  - Contar hasta 3 antes de contestarle
- ¿Qué es **escucha activa**?
  - Participar en la conversación respetando los turnos, compartiendo información.

## 10. Venta sugerida

- No es presionar; es complementar, satisfacer con algo en lo que no se ha pensado.
- ¿Cuándo podemos ofrecer otro producto?
  - Cuando conozcamos las necesidades del cliente
  - Cuando tenemos una oferta, promoción
  - Cuando complementa su compra
- ¿De qué forma podemos hacerlo?
  - Informando
  - Haciendo un comentario
  - Preguntando