



GUIA DE CONTENIDO Y APRENDIZAJE ATENCION DE CLIENTES 1-2DO MEDIO

GUIA MES DE JULIO

Aprendamos:

Claves para el primer encuentro con nuestros clientes Nueve pasos para una buena atención al cliente. **Define con tus propias palabras las nuevas claves.**

1. Esté presente en cuerpo y alma
2. Cuide su presentación personal
3. Ponga a punto su puesto de trabajo
4. Sonría
5. Tome la Iniciativa
6. Estreche la Mano con Firmeza
7. Mire de Frente
8. Use un Tono de Voz Agradable
9. Muéstrese Cordial

Clientes: Una relación a largo plazo

Nuestros clientes son el activo más importante de nuestras empresas y esto es más relevante cuando se trata de Emprendimientos o Pymes, ya que normalmente son pocos clientes los que generan el volumen de venta mensual. De ahí su importancia y la obligación del personal de ventas o dueños de las empresas, para retener, fidelizar y aumentar la cartera de clientes. Una primera mirada que permite entender la importancia de los clientes es una clasificación de ellos, de acuerdo al grado de compromiso o relación con nuestra empresa, así podemos hablar de:

- Comprador
- Cliente Esporádico
- Cliente Frecuente
- Cliente Incondicional

- Cartera de Clientes
- Territorio de Clientes
- Segmentación por nivel de compra

Define los conceptos mencionados