

SERVICIO AL CLIENTE

Marta Rivera



En una palabra, ¿Qué es trazabilidad del servicio?

<https://www.menti.com/g8na3nuhpm>

¿Qué es un servicio?

"Conjunto de actividades tendientes a satisfacer las necesidades, intereses y expectativas de un cliente"



- ❖ Intangible
- ❖ No se puede almacenar
- ❖ Se basa en la percepción
- ❖ Implica una interacción humana
- ❖ Aparece donde está el cliente
- ❖ No se puede repetir

Características

¿Quién es el cliente?

Toda persona que tiene un requerimiento y recurre a nosotros para atenderlo.

La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de».



Tipos de Clientes



Internos

Externos

Tipos de Clientes

Agresivos



Escucharlos con paciencia
Mantener la calma

Tímidos



alamy stock photo

Inspirarles confianza
Hacerles preguntas para
ayudarles a concretar

Tipos de Clientes

Comunicativos



Dejarlos hablar con
paciencia y cortesía
Cambiar de tema

Escépticos



Detallarles la información
Hablar con seguridad

Impacientes



Evitar tantos detalles
Atención rápida



Fuente: Uniminuto

Ciclo del servicio

Secuencia repetible de acontecimientos, en los que diferentes personas de la organización, tratan de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en cada punto.



Fuente: Uniminuto

Ciclo del servicio

- ❖ Inicia en el primer punto de contacto entre el Cliente y la Organización.
- ❖ Termina temporalmente cuando el Cliente considera que el servicio está completo, se reinicia cuando él decide volver.

Momento de verdad

Es el preciso instante en que el cliente entra en contacto con la Organización, puede ser en persona, por teléfono y a través de sistemas tecnológicos.



estelares



críticos

Ciclo del servicio

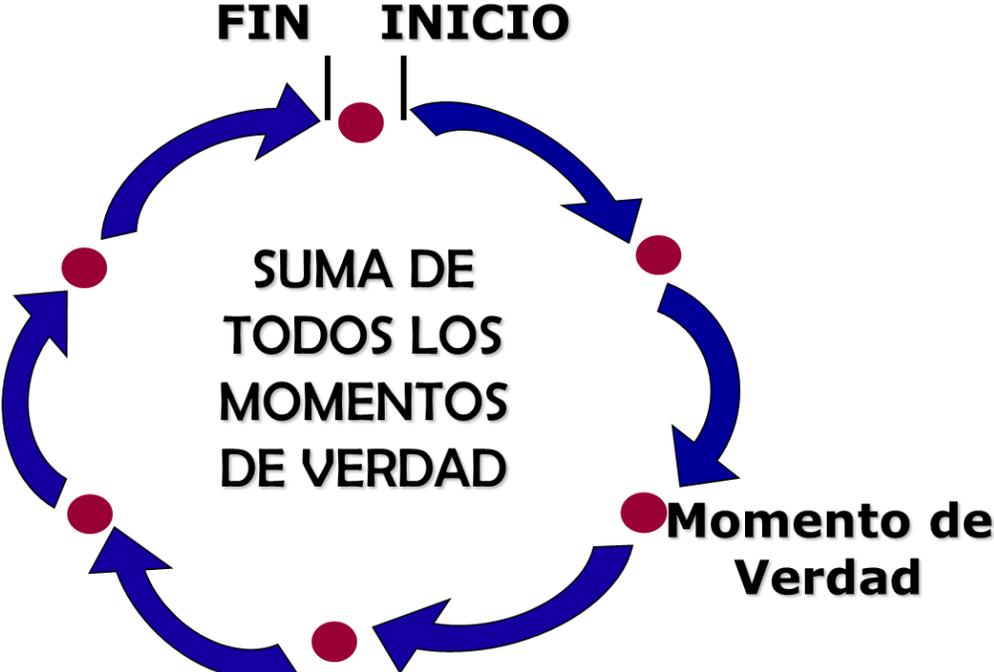
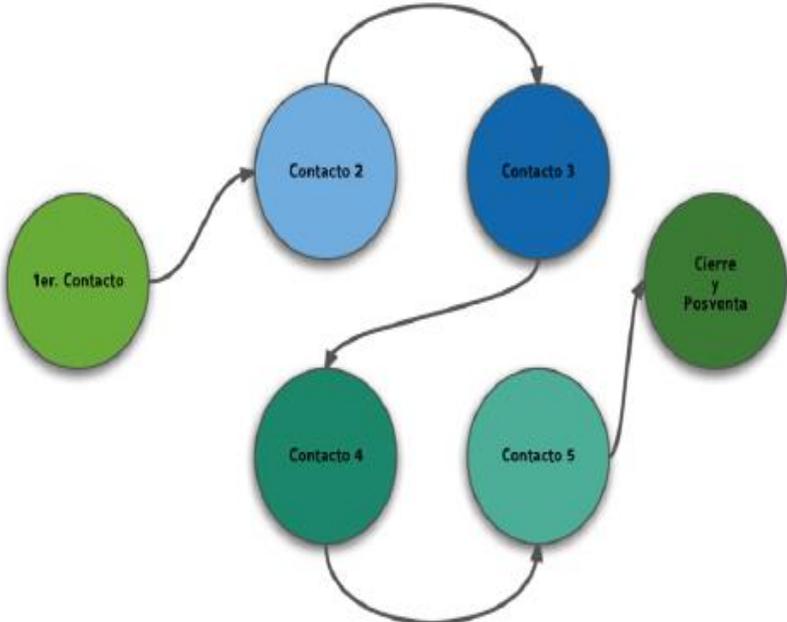


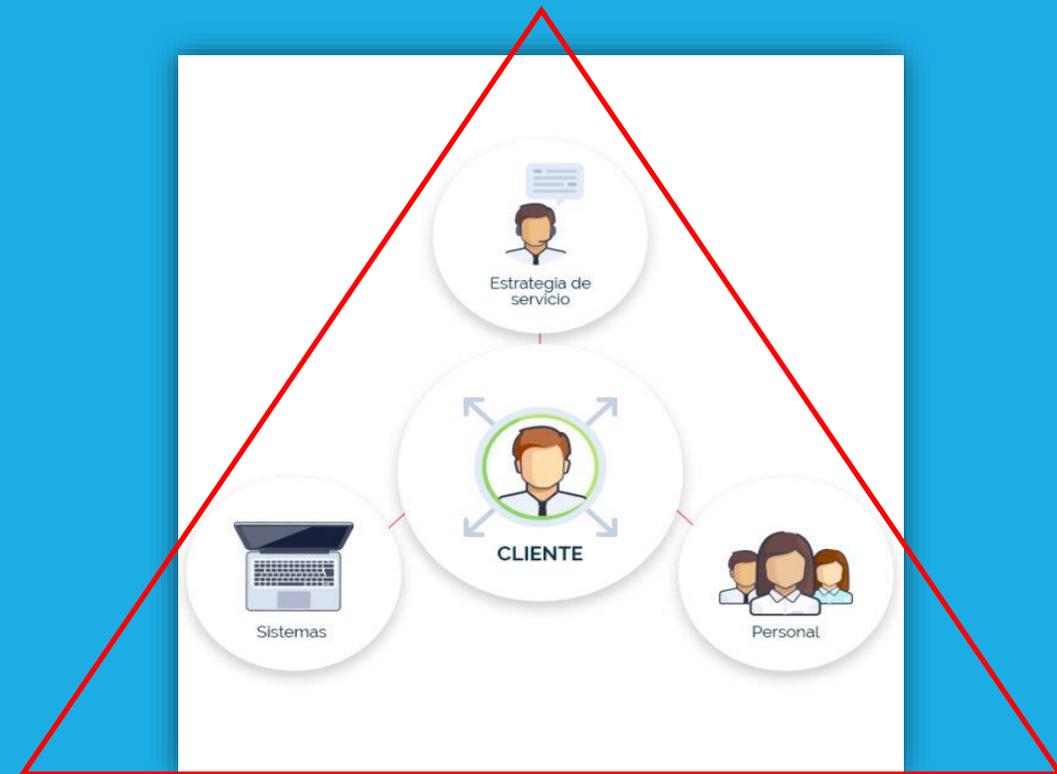
Figura 1 - El Ciclo del servicio

El servicio como sistema

ESTRATEGIA: Políticas que se definen en cuanto al servicio.

SISTEMAS: La tecnología que se usa.

PERSONAL: El equipo humano.



Fuente: Karl Albrecht, 1988

Elementos tangibles del servicio

- ❖ Instalaciones
- ❖ Limpieza
- ❖ Presentación del personal
- ❖ Servicios



- ❖ Accesibilidad
- ❖ Cortesía
- ❖ Identificación de necesidades
- ❖ Agilidad
- ❖ Personal bien capacitado
- ❖ Honestidad
- ❖ Cumplimiento
- ❖ Calidad
- ❖ Seguimiento
- ❖ Ética y responsabilidad social

Expectativas del
cliente

Fuente: Instituto Internacional de Gestión de Clientes (ICMI)

Aspectos de la calidad del servicio

- ❖ Gestión de Recursos
- ❖ Tiempos de Respuesta
- ❖ Calidad de las interacciones
- ❖ Compromiso de los empleados
- ❖ Fidelización del cliente
- ❖ Valor estratégico



Información confidencial

Aquella que por su naturaleza no puede ser revelada a terceros.

Las fotos, las videograbaciones, las huellas dactilares y la información relativa al estado de salud de las personas son ejemplos de datos sensibles

Normativa de protección de datos



Gestión de datos personales

- Las copropiedades deben tener divulgada la política de tratamiento de datos personales en los términos establecidos por la ley e informar con claridad el objetivo y los usos específicos que se le darán a los datos.
- No enviar comunicaciones electrónicas masivas que permitan a los destinatarios conocer información de otras personas.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para evitar el uso y el acceso de personas no autorizadas.
- El titular de la información (propietario, residente, visitante...) debe dar su consentimiento de manera escrita u oral. Se recomienda conservar prueba o evidencia de la existencia de la autorización otorgada.
- Pactar cláusulas de confidencialidad en todos los contratos con empleados, contratistas, contadores, empresas de vigilancia o seguridad y terceros.
- Inventario de Bases de Datos de la Copropiedad (Copropietarios, Arrendatarios, Proveedores, entre otros)

Protocolo de servicio

Código que regula y facilita la interrelación con los diferentes estamentos empresariales, gubernamentales, entre otros.



Protocolo en reuniones virtuales

- Definir previamente la agenda a desarrollar
- Concertar la hora
- Enviar la invitación mínimo con tres días de anticipación por el medio más conveniente (correo, WhatsApp mensaje de texto, entre otros)
- Ser puntual
- Vestirse apropiadamente
- Se recomienda que no dure más de dos horas pues se pierde la atención de los asistentes.
- Evitar comer o realizar otras actividades
- Pedir la palabra, no interrumpir
- Silenciar el micrófono cuando no se tenga la palabra
- Solicitar autorización para grabar la sesión



Informe de trazabilidad

SEGUIMIENTO

HISTORIA
DE LA ATENCIÓN AL
CLIENTE



Evaluación del servicio



Está directamente relacionada con los aspectos de la calidad del servicio que se convierten a su vez en los criterios a evaluar

- ❖ Tiempos de Respuesta
- ❖ Comunicación
- ❖ Cortesía
- ❖ Cumplimiento de compromisos
- ❖ Accesibilidad
- ❖ Estado de las instalaciones

¡GRACIAS!

