

Consejos para mantener satisfechos a los clientes

(J.H.Escrivá)

MANTENIENDO SATISFECHOS A LOS CONSUMIDORES

- Nunca prometa algo que Usted no pueda cumplir.
- Reconozca el hecho de que las Ventas son sólo una parte del Servicio.
- Asegúrese de que se le provea a su cliente un servicio óptimo (Usted tiene un control considerable sobre ello.)
- Luche (¡acomódese en el bate!) para que le dé a sus clientes el mejor servicio general posible.
- Exprese una actitud de servicio.
- Siempre (siempre) haga lo que Usted dice que va a hacer y luego, ¡hágalo!
- Trate a sus clientes como si su carrera dependiera de ello, ¡ASÍ ES!
- Ofrezca estima hacia el cliente y demuéstrela:

- * Verbalmente
- * Mediante cartas y tarjetas.
- * Regalos simbólicos.
- * Con mejores tratos de negocios en el futuro.
- * Con su atención personal.

MANEJANDO LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES

- Minimice la incidencia a través de su profesionalismo, precisión, "caricia" y seguridad.
- Algunos consejos:
 - Actúe rápido.
 - Escuche, demuestre su interés, registre los comentarios y NUNCA DISCUTA.
 - Obtenga soluciones al problema que *excedan* las expectativas del cliente.
 - Reafirme, agradezca y haga un seguimiento de lo resuelto.
- Cerca del 95% comprará de nuevo si la queja es resuelta con prontitud.

J.H.Escrivá
nexo3w@nexo3w.com