

A hand holding a tablet with a glowing lightbulb and network graphics. The background is dark blue with a network of white dots and lines. A red paint splatter is visible in the top right corner.

# E-LEARNING

**Nivel 4**



**Cofinanciado por  
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

## WA06: Visitantes/Atención al cliente

### 4.4 Proporcionar, supervisar y evaluar la experiencia de los clientes internos y externos

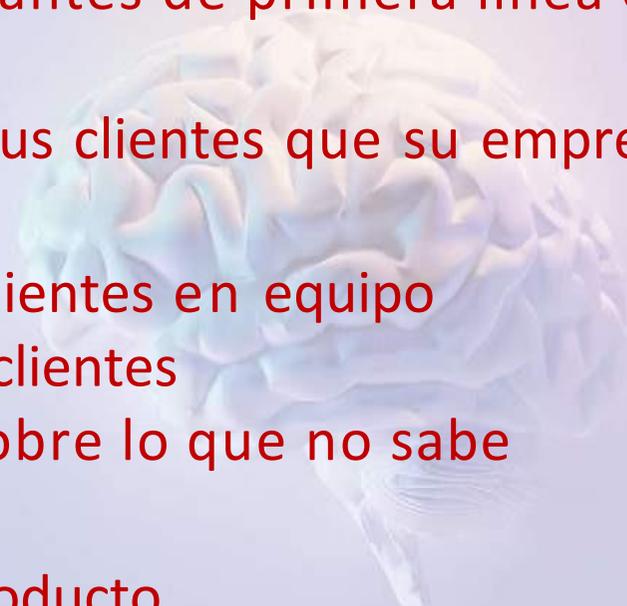
LO4.6 Demostrar la capacidad de establecer objetivos propios a corto y largo plazo dentro del Plan de Desarrollo de la organización.

LO4.7 Demostrar la capacidad de utilizar las habilidades de Gestión del Tiempo para administrar el propio tiempo con el fin de alcanzar los propios objetivos a corto y largo plazo.





# Principios de atención al cliente

- 
- Los representantes de primera línea es la empresa
  - Demuestre a sus clientes que su empresa los valora
  - Apoyar a los clientes en equipo
  - Escuchar a los clientes
  - Sea sincero sobre lo que no sabe
  - ¡Acelera!
  - Conozca su producto

# Definir la satisfacción del cliente

El estado de ánimo de los clientes con respecto a una empresa cuando sus expectativas se han cumplido o superado durante la vida útil del producto o servicio.



**"¿Quién es un cliente interno? Una definición básica es cualquier persona de su organización que dependa de usted para cumplir un objetivo o un plazo. La base de un excelente servicio al cliente interno es una excelente comunicación y cooperación interdepartamental".**

- Los clientes internos no tienen por qué adquirir los productos o servicios que ofrece su empresa.
- La relación con el cliente interno también desempeña un papel clave en el éxito de la empresa.
- Una persona que no trabaja bien con el servicio de atención al cliente puede tener más dificultades para hacer pedidos u obtener respuestas a las preguntas de sus clientes externos, lo que se traduce en un nivel de servicio deficiente.

- Tecnologías de la información
- Recursos Humanos
- Gestión de instalaciones
- Consultoría
- Operaciones

# ¿Por qué controlar la satisfacción del cliente interno?

- Mejorar el rendimiento de la organización.
- Mejorar la capacidad de atención al cliente dentro de la organización.
- Mejorar sus normas de trabajo y la prestación de servicios.
- Los clientes internos sabrán que la organización se preocupa por ellos.
- Se sienten valorados.
- Si se les cuida, cuidarán de la organización y atraerán a más clientes externos.
- La organización aprende mucho.
- Los clientes saben que se escucha lo que piensan.

# ¿Cómo controlar la satisfacción del cliente interno?

**Comentarios**

**Respuesta a consultas**

**Seguimiento de ventas y cuentas**

**Estadísticas de clientes**

**Número de reclamaciones**

**Comprobación de las solicitudes de mejora**

**Seguimiento de las percepciones de los clientes**

**Recoger y evaluar retroalimentación:**

**Sugerencias**

**correos electrónicos**

**Reseña**

**Foros**



- Establecer expectativas claras
- Celebre reuniones individuales, con todo el personal o interdepartamentales en las que pueda presentar sus prioridades a personas o grupos concretos.
- Anticiparse a las expectativas de los clientes internos
- Una comunicación clara sobre cuáles son las prioridades a los clientes internos es esencial para que una empresa funcione con eficacia.
- Comprender las expectativas de sus clientes internos puede mejorar el flujo de trabajo

- 
- A photograph of three business professionals in an office setting. A man in a suit is pointing at a whiteboard with various charts and graphs. Two women are looking at the whiteboard. The image has a red paint splatter effect in the upper right corner. A semi-transparent rounded rectangle is overlaid on the center of the image, containing a list of three items.
- 1) Net Promoter Score: escala de preguntas**
  - 2) Puntuación del esfuerzo del cliente: de acuerdo / en desacuerdo**
  - 3) Puntuación de la satisfacción del cliente: preguntas**

La finalidad y el valor de un procedimiento interno de reclamación son:

- Garantiza que las reclamaciones se examinen con equidad y se tramiten de inmediato dentro de los plazos acordados.
- Ayuda a resolver las reclamaciones de forma constructiva sin perjudicar las relaciones.
- Fomenta las buenas prácticas de empleo
- Fomenta la armonía en el lugar de trabajo
- Ayuda a reducir la intimidación, el acoso y la victimización en el trabajo
- Mejora la retención de los empleados
- Ayuda a la organización a identificar sus puntos débiles

## **El caso de HCL - Los empleados primero, clientes en segundo lugar**

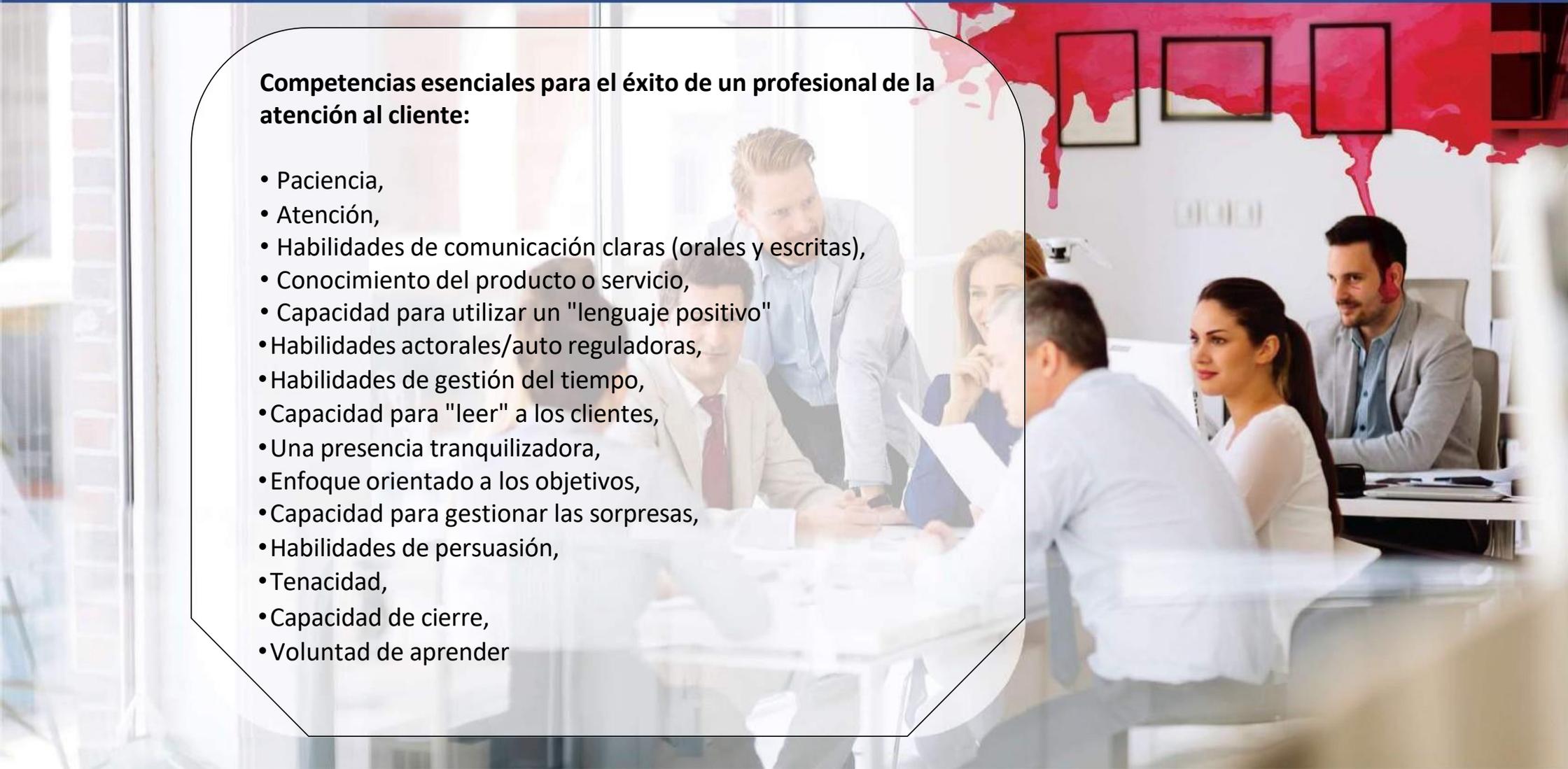
- *Los empleados primero, los clientes después: cómo dar la vuelta a la gestión convencional, Vineet Nayar*
- Acceso de los empleados a la información financiera
- 360-reviews para directivos.
- Capacitar a los empleados de primera línea.
- El Portal de Valores: Un sistema que permite a todos los empleados de la empresa ofrecer sugerencias de cambio.

Parte que utiliza o se ve directamente afectada por los productos/servicios de una empresa:

- clientes, los que intercambian dinero por bienes y servicios y consumidores son los que realmente utilizan el producto
- y las partes interesadas, las personas que se ven afectadas por las actividades de la empresa.

## Competencias esenciales para el éxito de un profesional de la atención al cliente:

- Paciencia,
- Atención,
- Habilidades de comunicación claras (orales y escritas),
- Conocimiento del producto o servicio,
- Capacidad para utilizar un "lenguaje positivo"
- Habilidades actorales/auto reguladoras,
- Habilidades de gestión del tiempo,
- Capacidad para "leer" a los clientes,
- Una presencia tranquilizadora,
- Enfoque orientado a los objetivos,
- Capacidad para gestionar las sorpresas,
- Habilidades de persuasión,
- Tenacidad,
- Capacidad de cierre,
- Voluntad de aprender



# Qué decir y qué no decir

Evitamos decir	Preferimos decir
Te equivocas.	Lo correcto es...
No. No se puede hacer.	Es posible pero si lo que se está haciendo es..
No puedo	Podría si...
No estoy de acuerdo	Estoy de acuerdo contigo pero...
No puedes...	Puedes ser servido con ..

- Recibir al cliente de buen humor
- Crear relaciones de confianza y cooperación
- Mejorar su estilo de vida y su productividad, ser su primera opción
- Superar sus expectativas y satisfacer sus necesidades

La empatía es nuestro intento de ponernos en el lugar de otra persona y comprender el mundo a través de sus ojos.

¿Cómo?

- Practico la escucha activa
- Me pongo en el lugar de la otra persona
- Expreso mis emociones
- Interpreto sentimientos y emociones

# Factores que propician la experiencia del cliente

- Velocidad y esfuerzo
- Facilidad
- Conocimiento del objeto
- El producto
- Experiencias personalizadas a mis propias necesidades
- Cumplir las expectativas
- Soluciones y asistencia
- Integridad
- Empatía
- Servicio postventa

## Experiencia en línea

- Tienda electrónica
- Redes sociales
- Boletines
- Servicio de atención al cliente en línea

## Garantía

- Incluye cortesía, fiabilidad y seguridad.
- Conocimiento del personal
- Capacidad para inspirar confianza

## Capacidad de respuesta

- Voluntad del personal de atender al cliente y prestar un servicio de alta calidad.

## Tangibles

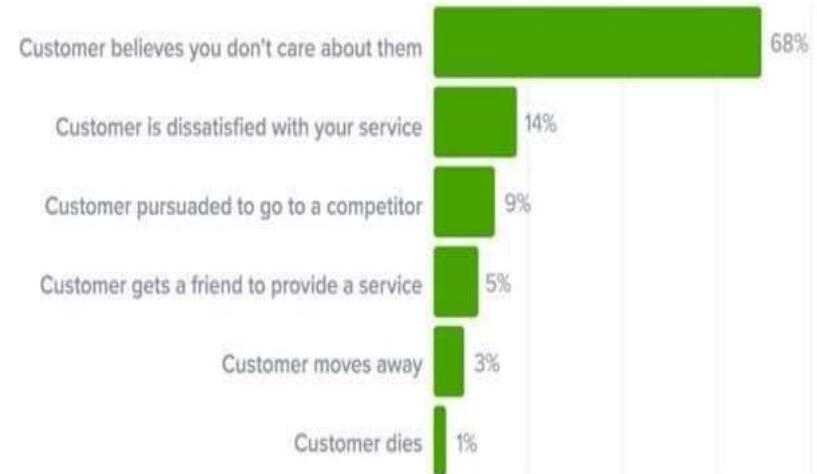
- Construir infraestructuras
- Equipamiento
- Presentación del **Fiabilidad**
  - Homogeneidad y estabilidad
  - Calidad
  - Puesta en marcha del servicio en el momento oportuno sin degradación de la calidad
- **Postventa**
  - Póngase en contacto con
  - Gestión de problemas
  - Garantía de contrapropuesta

¿Cuáles son los beneficios para el organización/empresa ?

Clientes contentos y satisfechos

Clientes fieles

## Why do customers leave a company



## **RECOPILAR Y EVALUAR RETROALIMENTACIÓN MEDIANTE:**

- Buzón de sugerencias
- Comentarios
- Hojas de evaluación
- Cuestionarios
- Procedimiento de reclamación
- Grupos de discusión

1. Recopile sus datos  
Hoja de cálculo
2. Clasificar los comentarios
  - Tipo de respuesta
  - Tema de retroalimentación
3. Codifique los comentarios
4. Perfeccione su codificación
5. Calcula la popularidad de cada código
6. Resumir y compartir

# Herramienta metodológica I



¿Cuál es la correcta?

E-EUPA\_LO\_4.6\_4.7\_M\_001

## Puntos clave del módulo

- Los clientes internos no tienen por qué adquirir los productos o servicios que ofrece su empresa.
- La relación con el cliente interno también desempeña un papel clave en el éxito de la empresa.
- Una persona que no trabaja bien con el servicio de atención al cliente puede tener más dificultades para hacer pedidos u obtener respuestas a las preguntas de sus clientes externos, lo que se traduce en un nivel de servicio deficiente.

### **Competencias esenciales para el éxito de un profesional de la atención al cliente:**

- Paciencia,
- Atención,
- Habilidades de comunicación claras (orales y escritas),
- Conocimiento del producto o servicio,
- Capacidad para utilizar un "lenguaje positivo"



**¡BIEN HECHO!**

**Ha completado la Unidad 4.4**



**Cofinanciado por  
la Unión Europea**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

