





UNA EXPERIENCIA MÁGICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

TE FACILITAMOS LA VIDA

















DÍA TE FACILITAMOS LA VIDA



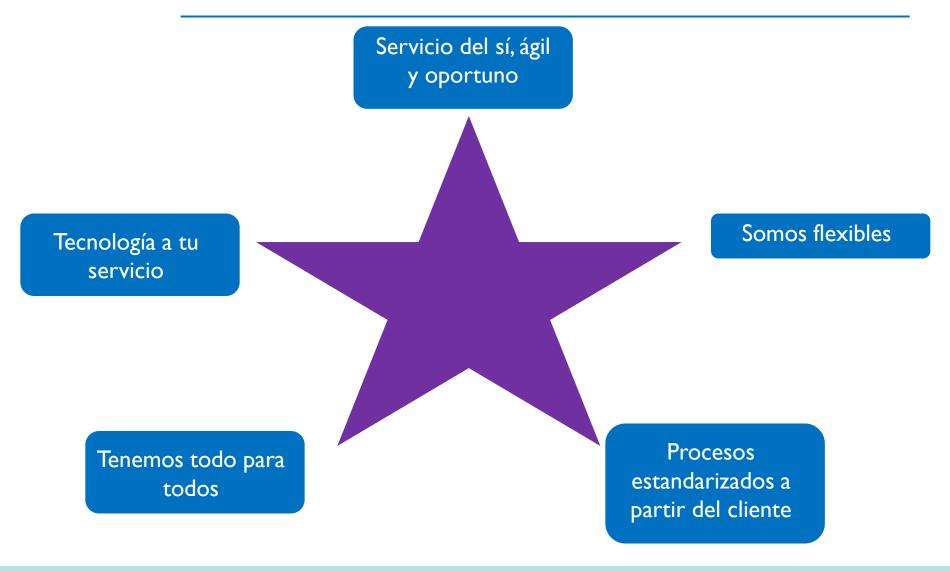








Te facilitamos la vida



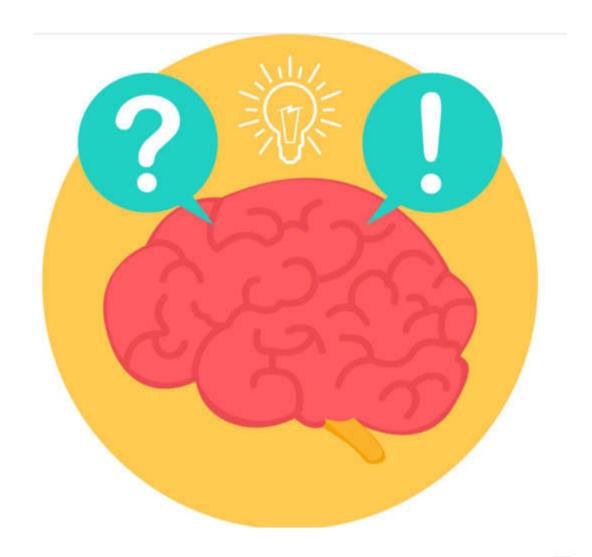
PROMESA DE SERVICIO



Facilitamos la vida

- Porque al comenzar cada día nos adaptamos a las nuevas exigencias a partir de lo que el cliente necesita
- Nos esmeramos por mantenernos informados sobre las actividades de nuestro Mall, las tiendas, los productos y servicios que están a su disposición
- Nos ocupamos de mantener impecables nuestras tiendas y zonas comunes, para ofrecerles un ambiente agradable, limpio, cómodo, organizado, sin excesos
- Siempre nos encuentran dispuestos para orientar una compra, acompañarles en la búsqueda de un sitio puntual o a entregarles la información que les ayude a encontrar lo que buscan.



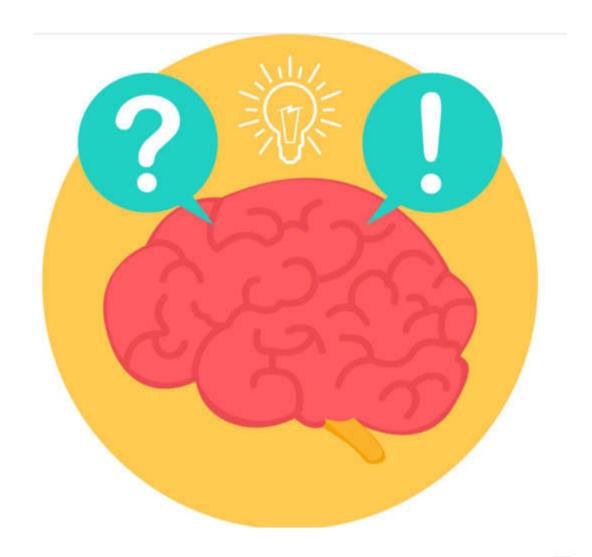






















PONTE EN SUS ZAPATOS

COMO VER A
TRAVÉS DE LOS OJOS
DEL CLIENTE







Por favor espere en la línea











Disculpe, no tenemos sistema.









COMO VER A TRAVÉS DE LOS OJOS DEL CLIENTE



Eso no es mi culpa.











Yo solamente trabajo aquí.











Lo siento pero ya son las cinco y es mi hora de salida.









COMO VER A TRAVÉS DE LOS OJOS DEL CLIENTE



Y qué quiere que yo haga al respecto?











No somos peores que los demás.











Total, un cliente insatisfecho no es el fin del mundo.











Lo siento, esa es nuestra política.









COMO VER A TRAVÉS DE LOS OJOS DEL CLIENTE



Espere en la cola si quiere que le atienda...

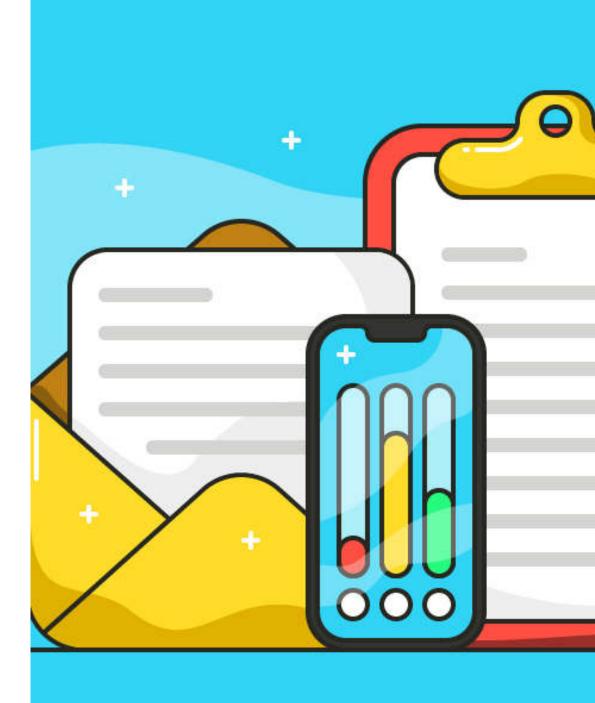








PROTOCOLOS DE ATENCIÓN



Expresión Verbal











Expresión Verbal

Nos referimos con respeto a nuestros clientes. Tutear no hace parte de nuestro lenguaje, ni expresiones como: mi amor, princesa, mi reina, cariño, oiga, oe. Estas son solo algunos ejemplos.









Expresión Verbal

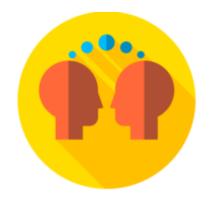
Las expresiones soeces no hacen parte de nuestro lenguaje.

Por ejemplo, parce, nea, "hp" por nombrar solo algunas.









Expresión Verbal

No utilizamos frases o palabras como:

- Pero, lo cambiamos por "y"
- No me corresponde lo cambiamos por yo me encargo
- No se puede lo cambiamos por podemos hacer lo siguiente
- Esta es la única opción lo cambiamos por le tenemos estas dos opciones









Expresión Verbal

Tampoco utilizamos frases como:

0	Perdone que le moleste	0	Naua
0	Discúlpeme	0	Nunca
0	Disculpe mi atrevimiento	0	Jamás
0	No	0	No tiene la razón
0	De ningún modo	0	Es mentira
		0	No es así



Mada







Expresión Verbal

Aplicamos esta fórmula: *saludo + información completa y oportuna + *despedida = buen servicio

Ejemplos de:

Saludo:

Buenos días, buenas tardes, buenas noches

Despedida:

Regrese pronto, hasta luego, fue un gusto servirle, con el mayor de los gustos, lo esperamos de regreso.



Expresión Verbal

Damos varias alternativas para ubicar a los clientes:

- o Zona, color
- o Piso
- o Ubicación en mapa
- o Indicación con señas
- o Local de referencia









Expresión Verbal

Utilizamos frases como:

- Cómo podríamos mejorar para que usted esté conforme?
- Podemos ayudarlo de otra forma
- Cómo se puede lograr un mejor acuerdo
- En qué parte sí está conforme para mantenerlo a su gusto







Expresión Verbal

Nuestra conversación con los clientes no da lugar a temas negativo o que generen controversia:

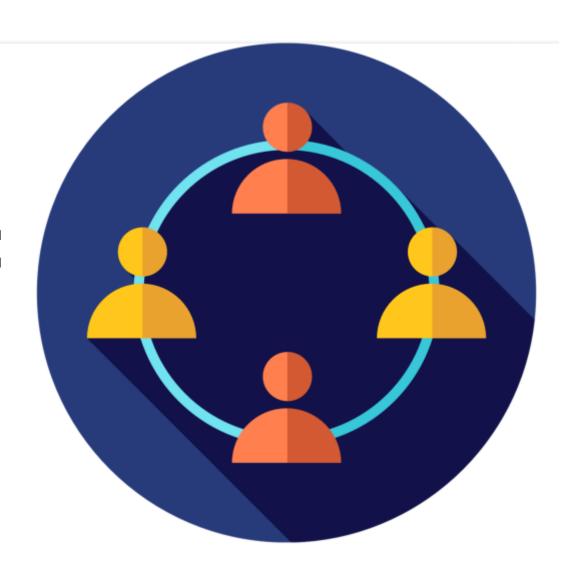
- o Violencia
- Desastres naturales
- o Accidentes
- o Política
- o Sexo







Expresión Corporal











Expresión Corporal

 Sonría. Si usted no está acostumbrado a sonreír, empiece con una expresión relajada y alegre de su cara.

 Evite comer chicle mientras atiende a los clientes.









Expresión Corporal

- Cuando un cliente este solicitando su atención inclínese hacia él, esto quiere decir realmente quiero entender lo que usted me está diciendo".
- Para indicar lugares, personas u objetos, utilice la mano tendida (no señale con el dedo índice) y sin sostener objetos en la mano.









Expresión Corporal

También hace parte de la postura de un Anfitrión:

- Siempre estar erguido.
- Tener los brazos dispuestos para atender al cliente: señalar una tienda, ayudarle con sus paquetes, entre otros.









Expresión Corporal

- Es muy importante estar atentos a las necesidades de los padres de familia o quien haga uso del servicio.
- En estos recorridos también se pueden identificar solicitudes adicionales de aseo o aquellas que estén dirigidas al buen funcionamiento del lugar y a la excelente prestación del servicio.







Protocolos de Atención:

Políticas de Servicio









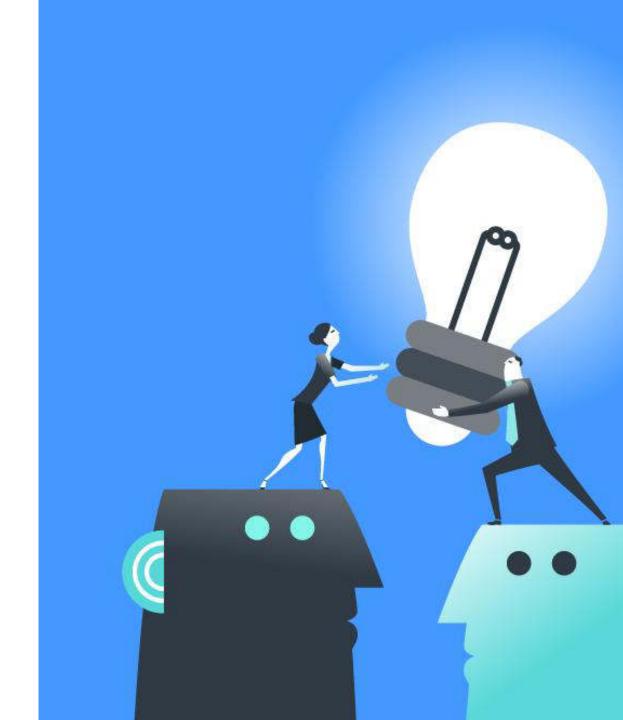


Protocolos de Atención: Políticas de Servicio

Políticas de Servicio						
Respuestas breves	Ofrezca respuestas breves , pero evitando que sean cerradas y definitivas, especialmente si se percibe intención de polemizar					
Siempre bien informados	Trasmita la sensación que todos en el centro comercial estamos preparados para prestar el mejor servicio a los clientes y visitantes					
No polemizar	 Evite engancharse en polémicas No responder a comentarios, solo a preguntas Ante un comentario desagradable evite reaccionar con palabras o gestos. Mejor si pueden, ofrezca un gesto amable. Si el cliente está molesto, no se lo tome como algo personal. No está molesto con usted, sino con lo que usted representa. 					



DE ANFITRIÓN A ASESOR



SERVICIOS SANTAFÉ









SERVICIOS



Anfitriones.

Personal dispuesto para atender tus inquietudes.



WiFi.

Red gratuita en las zonas comunes de Mi Mundo.



Carga eléctrica de vehículos. Sótano 4, sector Aguacatala.



Parqueadero de bicicletas.

Sótano 3, sector Aguacatala.



Mundo Bebés.

Un lugar para consentir a los más pequeños de casa. Piso 2, sector Balsos.



Mundo Mágico.

Playground para niños. Piso 1, sector Poblado.







SERVICIOS



Estacionamiento familiar.

Celdas más amplias. Sótano 4, sector Aguacatala.



Zona de taxis.

Sótano 1, sector Lomas.



Sillas de ruedas.

Solicítalas en los puntos de información.



Gift Card.

Puedes adquirirla en los puntos de información y usarla en nuestras tiendas y stands



Primeros Auxilios.

Piso 3, sector Balsos



APP.

Registra tus facturas y participa de los sorteos







ANFITRIONES





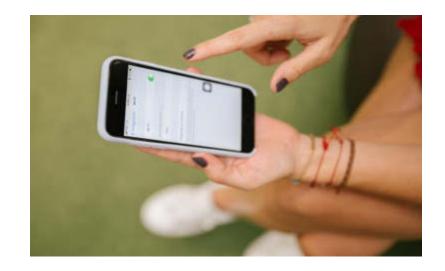






WIFI











CARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS









PARQUEADERO DE BICICLETAS









MUNDO BEBÉS















MUNDO MÁGICO







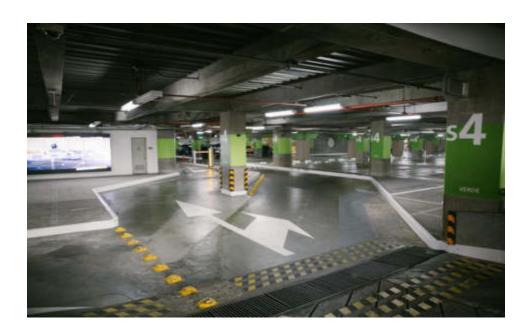






ESTACIONAMIENTO FAMILIAR











ZONA DE TAXIS













SILLAS DE RUEDAS











CARROS ELÉCTRICOS













GIFT CARD











PRIMEROS AUXILIOS



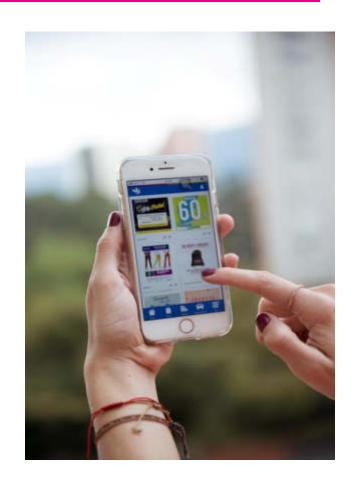


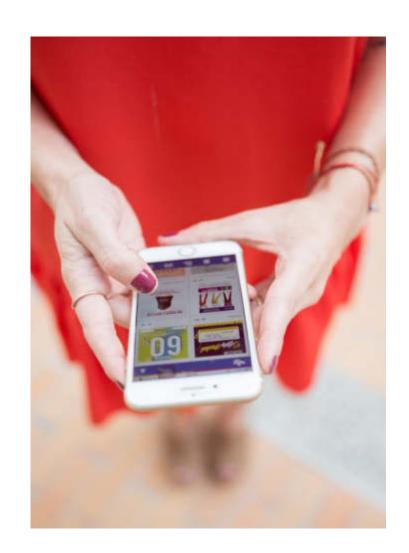






APP













TRABAJO EN EQUIPO







NINGUNO DE NOSOTROS ES TAN INTELIGENTE COMO **TODOS NOSOTROS**









✓ Sé paciente: no es fácil conciliar diferentes opiniones. Comparte tus puntos de vista y pon especial atención a tus compañeros aún cuando no esté de acuerdo con sus opiniones.









Reconoce cuando la idea de otro es mejor que la tuya: más importante que nuestro orgullo, es alcanzar el objetivo común, el objetivo del equipo.









✓ No critiques a tus compañeros: no permitas que los conflictos entre vosotros afecte al trabajo en equipo. Critica las ideas, pero nunca a las personas.









✓ Organiza las tareas: organiza tu

tiempo y aprende a delegar en aquellos más capacitados para determinadas tareas.









√ Realiza tus tareas: no

demores la ejecución de las tareas, y por supuesto no las abandones. Es TU responsabilidad cumplir con tus funciones dentro del equipo.









✓ Sé solidario: colabora y ayuda a tus

compañeros siempre que lo necesiten.









✓ Dialoga y Negocia: cuando

surja un conflicto o una insatisfacción, dialoga y negocia la solución, nunca impongas la tuya propia sin haberla dialogado.









✓ Planifica: establece etapas y metas bien definidas, y comprueba regularmente si las metas del equipo están siendo alcanzadas.









HOY APRENDIMOS!

i Hoy Aprendimos!

Cierre del día con repaso de los tópicos tratados











¡ Hoy Aprendimos!

- •Como vivir la experiencia a través de los ojos del cliente.
- •Técnicas para ser más efectivos desde la Comunicación.
- •Protocolos de atención y políticas de servicios.
- •Herramientas para mejorar el trabajo en equipo.
- •Tips para saber como vender mejor nuestro Centro Comercial.











@DavidCastejon

582 publicaciones

14.6k seguidores

3,106 seguidos

David Castejon

#Marketing Consultor 🕭

Autor de "Experience Marketing" (2019)

☆ Director en MAKE 360

Love #Music ⋒ and #Travel &

Born in AR

www.youtube.com/c/DavidCastejonMKT





















UNA EXPERIENCIA MÁGICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

SORPRENDEMOS!

















DÍA +

SORPRENDEMOS!









Sorprendemos



PROMESA DE SERVICIO



Sorprendemos

- -Porque nos hemos preparado para pensar en el cliente, para reconocerlo y asombrarlo con detalles que quizás no se espera
- Porque nos tomamos el tiempo que sea necesario para atenderlo y, con nuestra manera de hablar y expresar con nuestro cuerpo, le transmitimos que nos sentimos bien consintiéndolo, mirándolo a los ojos y ofreciéndole una atención particular, de acuerdo con su perfil o características específicas



WOW FACTOR

COMO
DELEITAR
A LOS
CLIENTES





WOW FACTOR

"Haga siempre las cosas bien. Esto sorprenderá a algunos y asombrará al resto."



Mark Twain









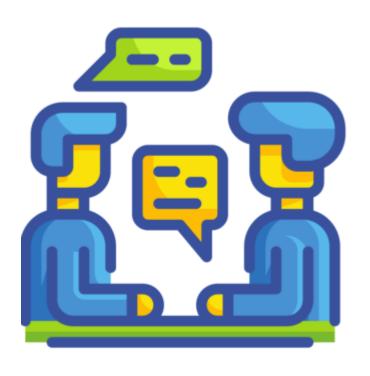
PERSONALIZANDO
LA
ATENCION
AL
CLIENTE





PERSONALIZANDO LA ATENCION AL CLIENTE

COMUNICATIVO



- Persona extrovertida que le gusta hablar mucho.
- Aprovecha la ocasión para acaparar la atención, saliéndose del tema y (en ocasiones) demandándonos mucho tiempo.



COMUNICATIVO



✓ Dejarlo hablar un poco con paciencia y cortesía.

✓De a poco cambiarle de tema hacia lo que nos interesa.

✓ Si insiste cortarlo con amabilidad.









COMUNICATIVO



- Caer en la "trampa" y ponerse igual de charlatán a costa del tiempo de los demás clientes.
- ✓ "DARLE CUERDA" fomentando el diálogo fuera del tema.









PERSONALIZANDO LA ATENCION AL CLIENTE



ARROGANTE

- Se muestra superior a los demás.
- Le gusta hacer gala de sus cualidades.
- Exige pleitesía y preferencia.
- Muestra subvaloración por otros.



ARROGANTE



- Conservar la serenidad y no darse por aludido.
- ✓ Comprender que normalmente son personas inseguras en plan de reafirmación.









ARROGANTE



- ✓ Sentirse inseguro o molesto por no ser apreciado.
- ✓ Tratar de "no copiarnos" respondiendo con igual comportamiento.



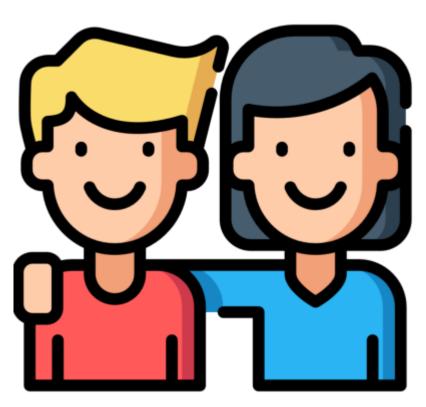




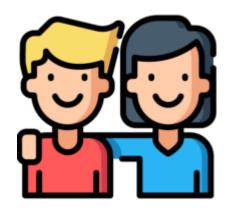


PERSONALIZANDO LA ATENCION AL CLIENTE

SIMPÁTICO



- Quiere ser siempre gracioso y llamar la atención.
- Se puede propasar siendo indelicado, pesado y hasta mal educado.



SIMPÁTICO



- ✓ Interrumpirlo cortésmente, mantener la seriedad, si es el caso.
- ✓ Cambiarle de tema.
- ✓ Decirle con tacto lo ocupado que te encuentras.









SIMPÁTICO



- ✓ Caer en sus redes dejándose llevar por su simpatía.
- ✓ No cortar a tiempo cuando se pone demasiado imprudente.









PERSONALIZANDO LA ATENCION AL CLIENTE

CRITICÓN



- Su política es encontrar defectos en todo.

 Habla negativamente, se queja constantemente.









CRITICÓN



- ✓ Si tiene la razón y exagera, dejarlo que hable.
- ✓ Responder con Amabilidad Cortesía y Educación.

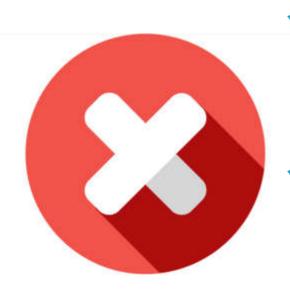








CRITICÓN



✓ Tomar a pecho su actitud y conducta.

 ✓ Ponerse a la defensiva y devolverle los golpes haciéndole el juego.







OBJECIONES Y QUEJAS

CLAVES
PARA
TRATARLAS









TRATAMIENTO DE OBJECIONES Y QUEJAS

1. Escuchar activamente SIN interrumpir









OBJECIONES Y QUEJAS

1. Escuchar activamente SIN interrumpir

Para demostrar interés Y para poder REPETIR REPETIR REPETIR REPETIR REPETIR









TRATAMIENTO DE OBJECIONES Y QUEJAS

2. Clarificar y repreguntar









OBJECIONES Y QUEJAS

2. Clarificar y repreguntar

¿"Déjeme ver si entendí correctamente ...

usted me dice que ..."?

¿"En otras palabras usted quiere saber si"?

¿"Entonces, para usted es importante que"?









TRATAMIENTO DE OBJECIONES Y QUEJAS

3. Agradecer y explicar









OBJECIONES Y QUEJAS

3. Agradecer y explicar

Agradecer una queja crea una sensación de armonía que predispone de mejor modo al cliente para que podamos explicar el inconveniente.









TRATAMIENTO DE OBJECIONES Y QUEJAS

4. Pedir disculpas









OBJECIONES Y QUEJAS

4. Pedir disculpas

Mientras mas sinceras y enfáticas son las disculpas mayor sensación de bienestar y satisfacción experimenta el cliente.









TRATAMIENTO DE OBJECIONES Y QUEJAS

5. Aceptar la queja enfáticamente









OBJECIONES Y QUEJAS

5. Aceptar la queja enfáticamente

"Lo comprendo, en su lugar sentiría lo mismo" "Me imagino que no es lo que esperaba y nos apena"

Jamás decir que la queja es infundada o que no reviste importancia.









TRATAMIENTO DE OBJECIONES Y QUEJAS

6. Solucionar el problema









OBJECIONES Y QUEJAS

6. Solucionar el problema

"Ya mismo vamos a hacer lo mejor por encontrar una solución"

" Que le parece si ... '

"De todos modos tenga la certeza de que se resolverá muy bien "









TRATAMIENTO DE OBJECIONES Y QUEJAS

7. Informar al cliente









OBJECIONES Y QUEJAS

7. Informar al cliente

Indagar si esta conforme con la solución.

Hacerle sentir que fue un verdadero placer haberle colaborado.

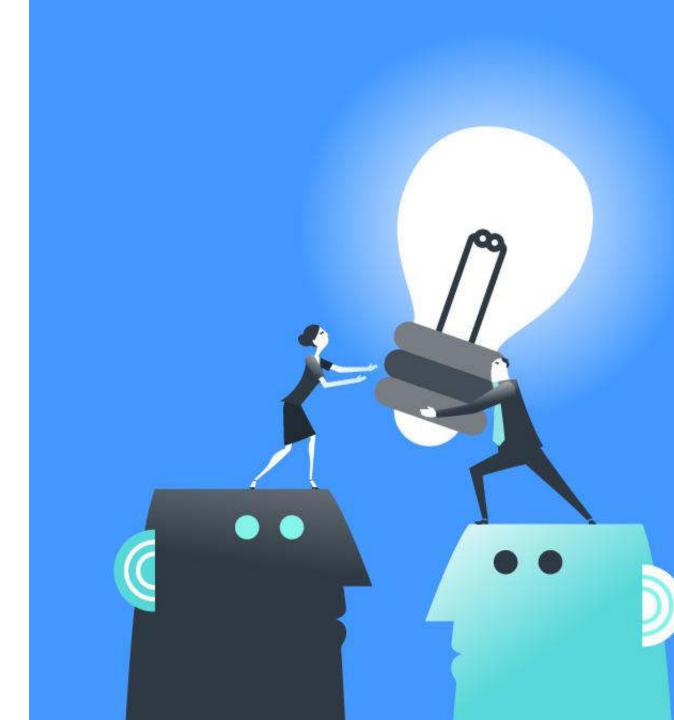






CÓMO SORPRENDER

DESDE LA EXPERIENCIA

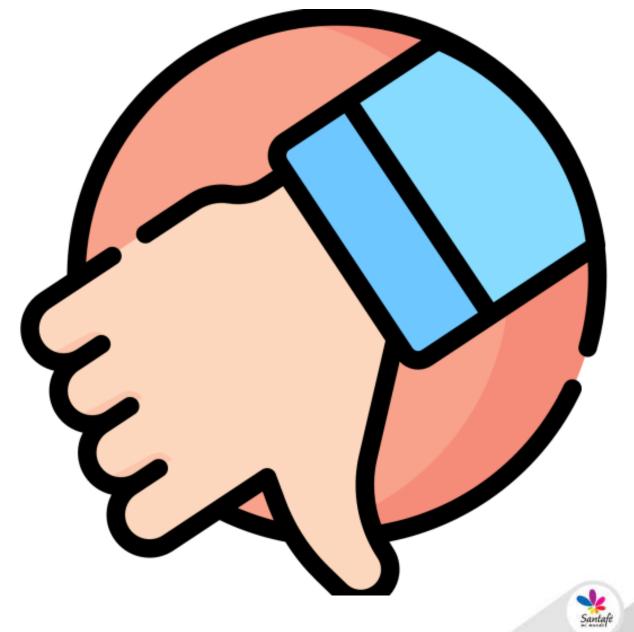


















1. Dejar de lado los prejuicios









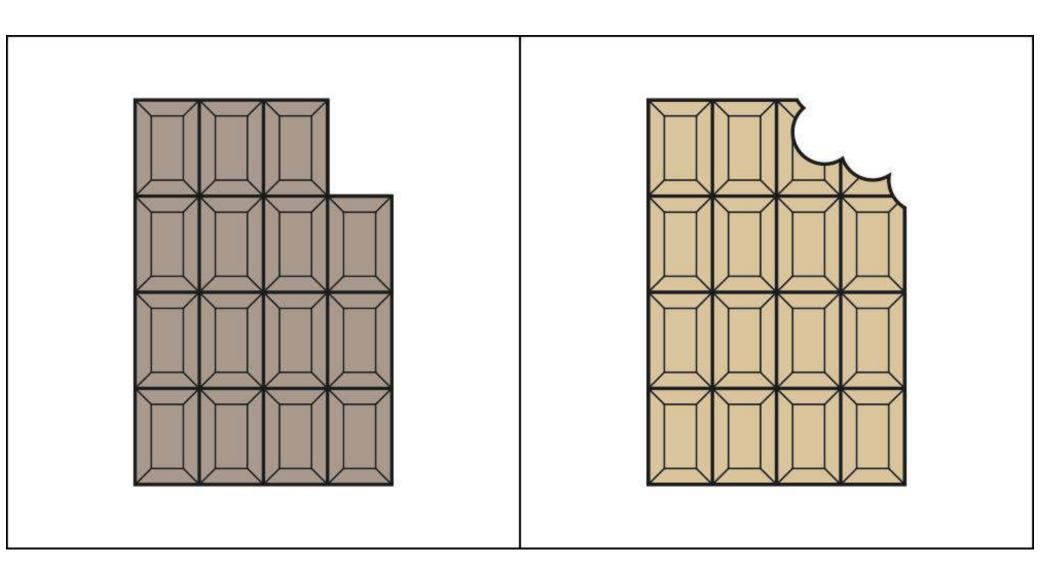


2. Comprender a su cliente





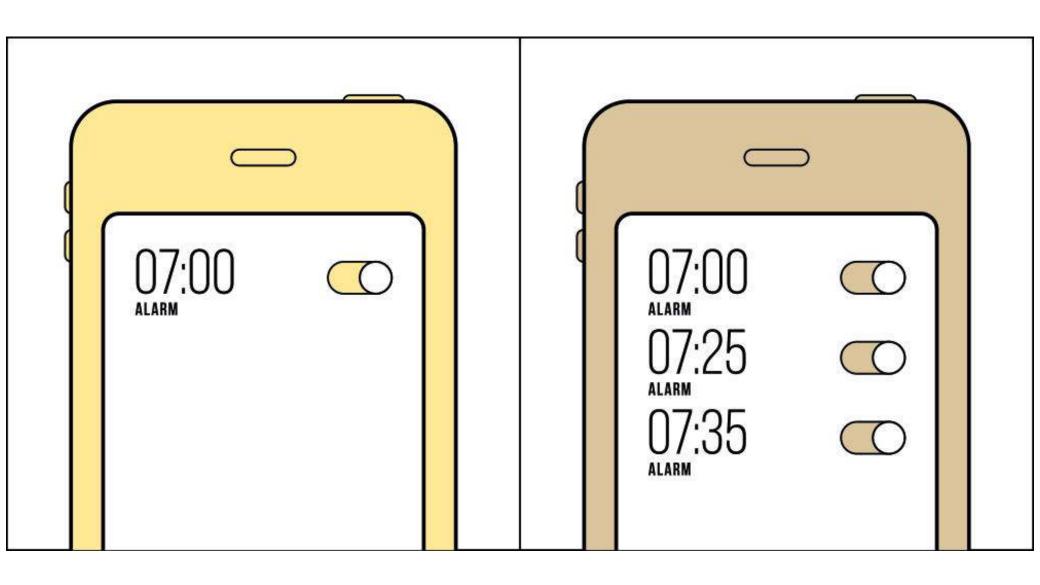




















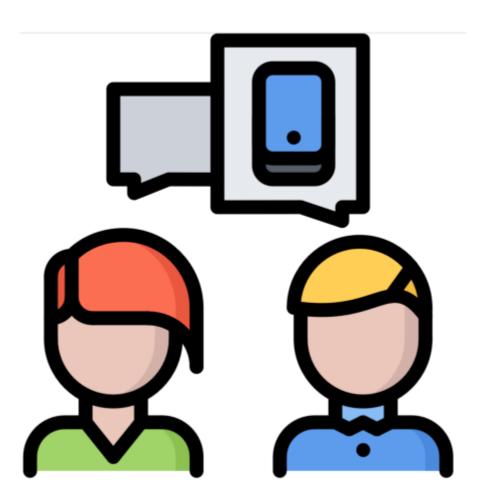
3. Descubrir los Puntos de Contacto







VENDEDORES









PRODUCTOS









SITIO WEB







LLAMADA









e COMMERCE

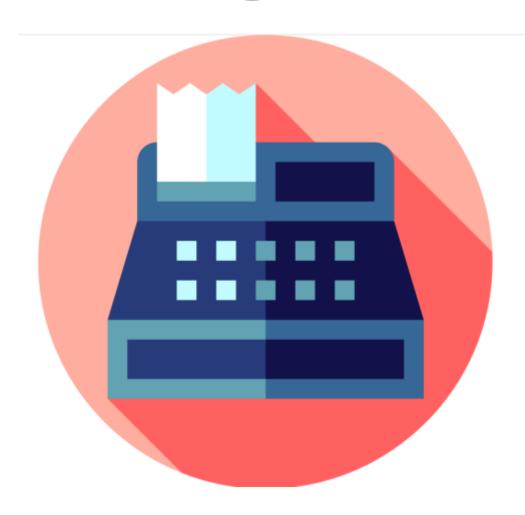








ESPERA

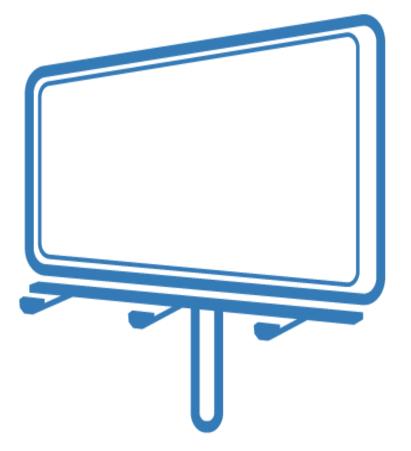








VALLA









REDES







UNIFORMES









STRORE









SENALETICA







DELIVERY









WHATS APP









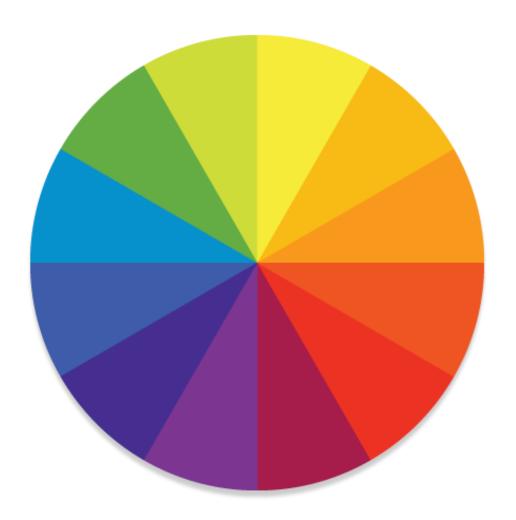
LIMPIEZA







COLORES









SONIDOS









OLORES









RECOMENDACIÓN









EMPAQUE

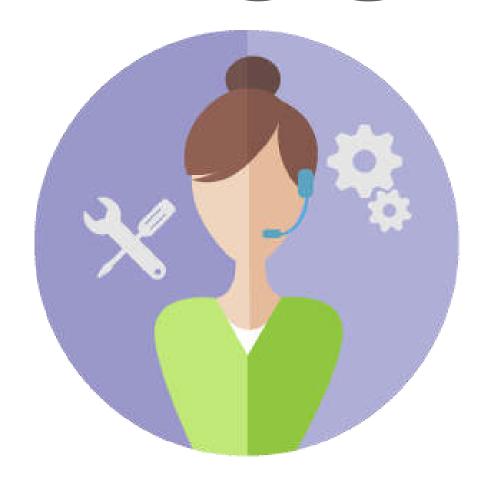








POSVENTA











4. Brindar experiencias memorables en cada uno de ellos









VAMOS POR MÁS!

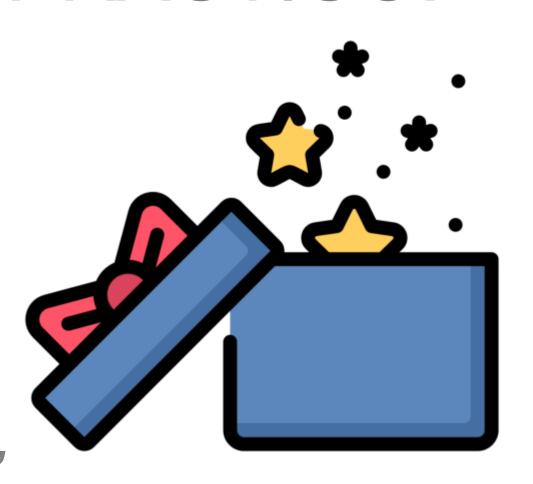


EJERCICIO PRÁCTICO:

Vamos por más!

Como podemos ir por mas desde la Promesa

"SORPRENDEMOS"









HOY APRENDIMOS!

i Hoy Aprendimos!

Cierre del día con repaso de los tópicos tratados











¡ Hoy Aprendimos!

- ·La importancia del factor sorpresa en el servicio.
- ·Las diversas tipologías existentes de clientes.
- Herramientas para relacionarnos con los visitantes.
- Técnicas concretas para manejar quejas y objeciones.
- •Como sorprender mediante la Experiencia.





















UNA EXPERIENCIA MÁGICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

SOMOS APASIONADOS







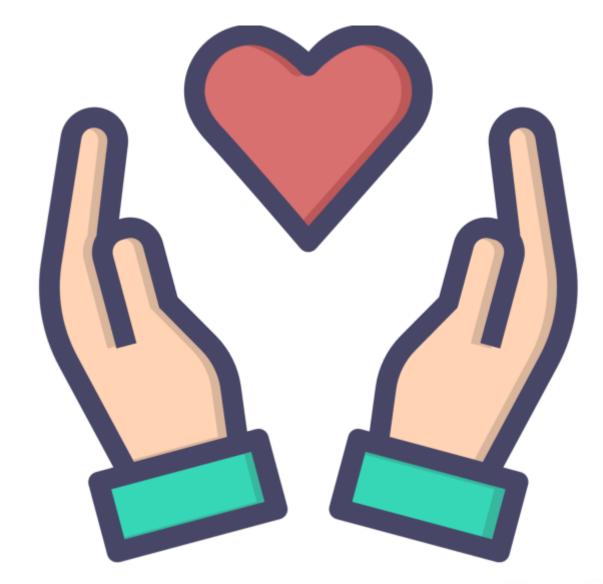








DÍA H 1

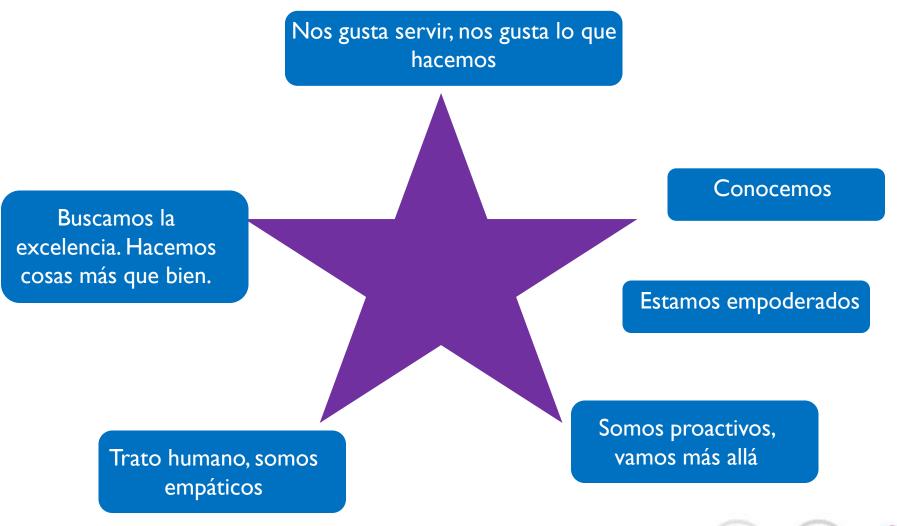








Somos apasionados









PROMESA DE SERVICIO



Somos apasionados

- Porque nos gusta servir
- Conocemos a nuestros clientes
- Sabemos ponernos en su lugar, disfrutamos complacerlos y vamos un paso delante de sus deseos y necesidades
- Los saludamos con alegría, nos despedimos amablemente y les agradecemos su visita, haciéndoles saber que son importantes para nosotros.









No existe magia en el mundo Mágico de Disney.

El secreto esta en los detalles.





1. La Competencia es cualquier persona con la que el cliente lo compare a uno.







Hablando de servicio: La competencia ya no es el Centro Comercial de enfrente o de la población vecina.

Literalmente la "competencia" es cualquiera con la que los clientes entren en contacto y contra el cual lo comparen a uno.











2. Prestar una exagerada atención a los detalles.







Todas las noches en "Magic Kingdom" re-pintan los amarraderos para los caballos, uno se pregunta, quien se fijaría en algo así?

Una empresa que coloca tal atención a algo poco significativo como esto, por su puesto que le da atención especial a todos los detalles!











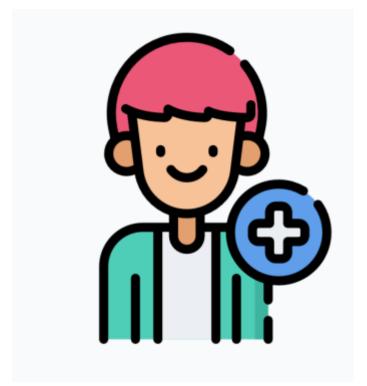
3. Todas las personas predican con el ejemplo







La razón de ser del Reino mágico no es porque las personas cumplen con su trabajo, sino CÓMO cumplen con el y todos colaboran para crear una atmosfera mágica.











4. Todas las cosas predican con el ejemplo.







La ropa de Ted Roosvelt usa costuras de la época y la prótesis debajo del pantalón.











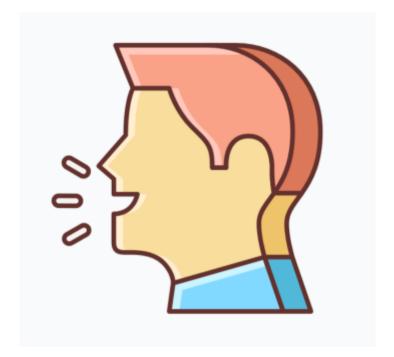
5. Muchas orejas escuchan mejor a los clientes.







Es fundamental hacer encuestas, pero es igual de importante usar otras fuentes que también informen como va uno.











6. Recompensa, Reconoce, Celebra.







"Pesa mas un kilogramo de elogios que un kilogramo de reproches"...











7. Todas las pxrsonas constituyxn la difxrxncia.







A vxcxs pixnso qux lo qux hago no importa. Pxro cuando pixnso asi rxcuxrdo mi vixja maquina dx xcribir qux un dia una dx las txclas dxjo dx funcionar dxl todo. Y xso hxcho todo a pxrdxr.

Asi qux cuando pixnso qux solo soy una pxrsona qux no marco una gran difxrxncia, rxcuxrdo la vixja maquina y digo ...

Soy una pxrsona fundamxntal y muy nxcxsaria.









Video los 5 sentidos









EJERCICIO PRÁCTICO:



















¿CÓMO PODEMOS SER MÁS APASIONADOS MEDIANTE EL USO DE LOS 5 SENTIDOS?

¿CÓMO PODEMOS SER MÁS APASIONADOS MEDIANTE LA ...









¿CÓMO PODEMOS SER MÁS APASIONADOS MEDIANTE EL ...









¿CÓMO PODEMOS SER MÁS APASIONADOS MEDIANTE EL ...









¿CÓMO PODEMOS SER MÁS APASIONADOS MEDIANTE EL ...









¿CÓMO PODEMOS SER MÁS APASIONADOS MEDIANTE EL ...









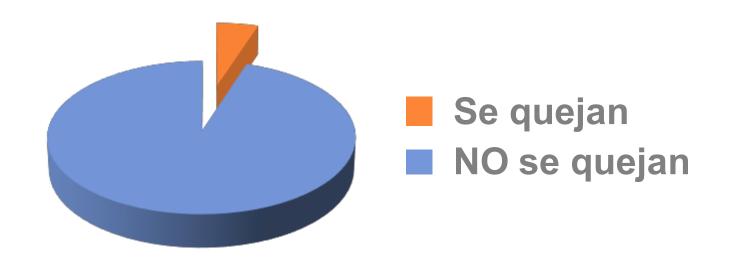




DEBATE PRÁCTICO

¿CUÁL ES EL VALOR DE TENER CLIENTES CONTENTOS?

 95% de los clientes que están insatisfechos nunca se quejan del mal servicio.

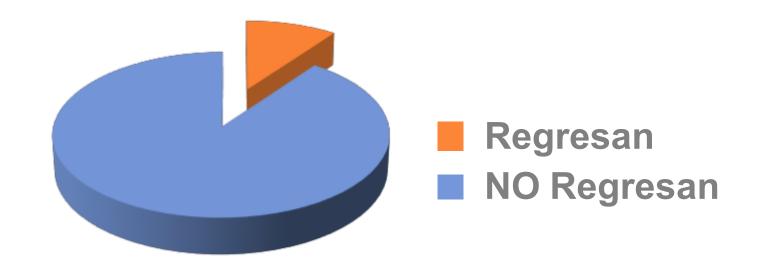








 90% de los clientes que están insatisfechos con el servicio, NO REGRESAN.









 Cada uno de los clientes insatisfechos contará su historia por lo menos a veinte personas en promedio.









 Es tres veces más caro atraer a un cliente nuevo, que tener extremadamente satisfecho a uno que ya es nuestro cliente.

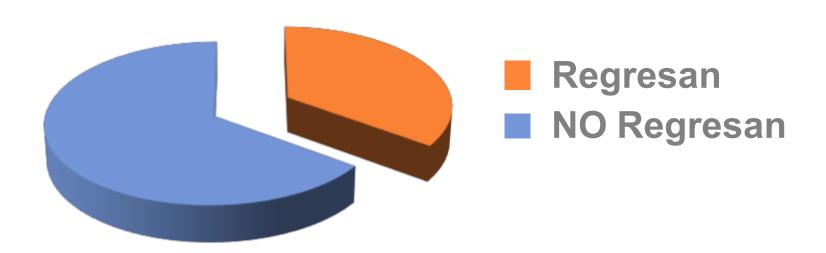








 65% de los clientes que dejen de visitar nuestro Centro Comercial, nunca REGRESARÁN si hubiera INDIFERENCIA por parte del Mall.













· Use el nombre de las personas









 Reconozca el rostro de sus clientes









• Las palabras que pronunciamos son el 7% de la comunicación.









• El tono de voz es el 38%









• Y el lenguaje corporal es lo más importante en la comunicación con el 55%









 Una sonrisa y una mirada directa son las partes más importantes de la comunicación cara a cara.









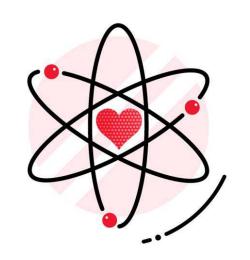
• A la gente no le gusta esperar, así que un servicio rápido y eficiente es servicio de calidad.









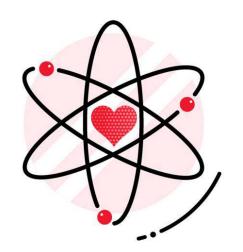


 Sonría, hay mil razones para hacerlo con su cliente.







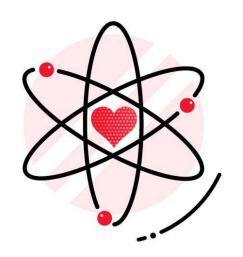


Tenga iniciativa.







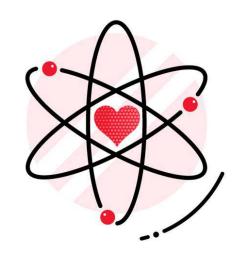


 Resuelva con rapidez las solicitudes del cliente.







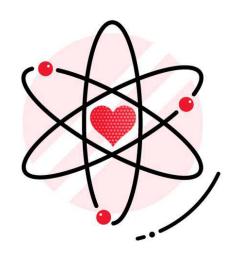


 Muestre un lenguaje corporal dinámico.







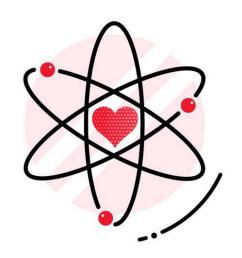


Conserve la experiencia en positivo.







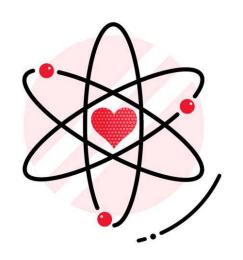


Practique el valor de agradecimiento.







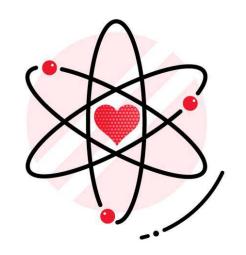


 Sorprenda a su cliente dándole más de lo que espera.







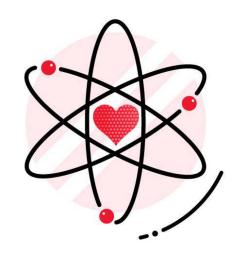


 Anticípese a las necesidades del cliente.









 Si el servicio falla, que no falle la recuperación del cliente.







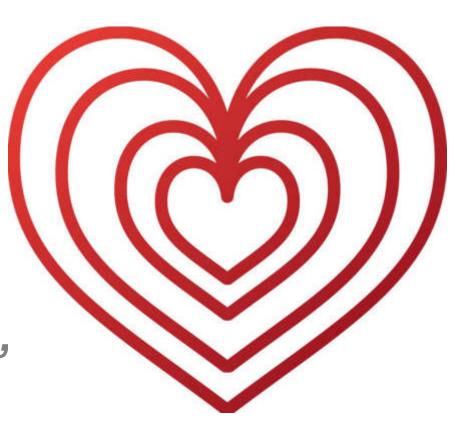


EJERCICIO PRÁCTICO:

Vamos por más!

Cómo podemos ir por más desde la Promesa

"Somos apasionados"









EJERCICIO PRÁCTICO:





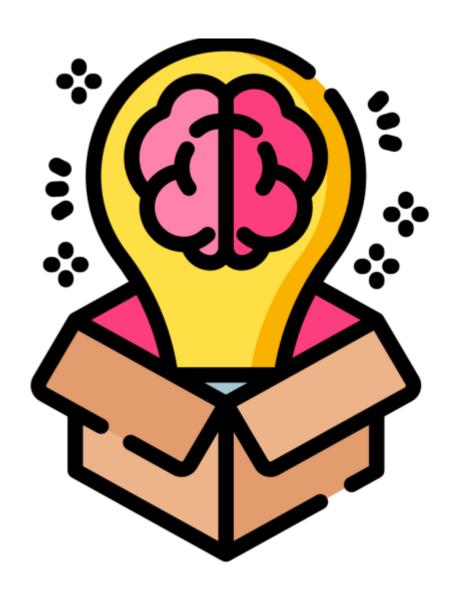




HOY APRENDIMOS!

i Hoy Aprendimos!

Cierre del día con repaso de los tópicos tratados











¡ Hoy Aprendimos!

- •Las 7 claves del modelo más exitoso de Experiencia de Consumidores.
- Como cautivar más a nuestros clientes desde los 5 sentidos.
- •Motivos por los cuales es muy relevante tener visitantes fidelizados.
- •Mecanismos para apasionarnos por el servicio.
- •Herramientas para ser más asertivos en el trato con los clientes.













