

# La importancia del Servicio al cliente



- Al llegar siempre saludar al cliente.
- Sonreír.
- Decir adiós cuando terminen



**Saludar  
al cliente!**

# ¿Qué hacer cuando un cliente se queja?



## Seguir estos 5 pasos

### 1. Entender

Entender lo que está diciendo el cliente.

### 2. Analizar

Analizar la situación.

### 3. Explicar

Explicar lo que paso o darle una solución.

### 4. Arreglar

Arreglar el problema.

### 5. Gracias

Dar siempre las Gracias

# Entender

- Si no le entiendes al cliente, encontrar ayuda llamando a la compañera o llamando a la oficina.
- Si se puede repetirle la pregunta al cliente o de lo que se esta quejando
- Escucha al cliente sin darle una mala actitud, la expresión de la cara tiene mucho que ver con la forma de comunicación.





# Analizar

- Si algo se puede resolver en el momento.
- Si es un reclamo/complaint fácil, lo puedes arreglar ahí mismo.
- Si es algo que tienes que resolver en el momento o después. De ser necesario tomar nota.
  - Ejemplo: Sarro, Mojo, en el interior del horno.

# Explicar

- Pedir disculpas al cliente por lo que ha sucedido.
- Informarle al cliente que lo vas a limpiar.
- Si no lo vas a poder limpiar en ese momento explicarle que se quitará la próxima vez.





# Arreglar

- Arreglar el problema, limpiando lo que se te paso o lo que se necesita mejorar.
- Si no se quita, explicarle al cliente que no se quita o que vamos a intentar la próxima visita.



# Dar las Gracias

- Es importante dar las gracias a los clientes por decirnos lo que noto que estaba mal.
- A los clientes les gusta sentirse como que les importa lo que nos dicen, y hay que hacerlos sentir de esa manera.





# Comentarios negativos

- NUNCA...
- Hacer comentarios negativos  
ejemplo: Casa con mal olor o niñas desordenanas.
- No golpear o decir cosas a las mascotas.
- No tomar fotos, si el cliente esta frente a ti



# Buenos Modales



- No mostrarte apurado
- No tirar los materiales o golpear persianas
- No usar el estacionamiento privado del cliente (driveway-Parqueo), solo úselo si lo dice en las notas o en la orden
- No gritar de un piso a otro
- No decir groserías
- No poner música adentro de la casa del cliente, solo se puede con audífonos si el cliente no está.
- No usar nada del cliente. Ejemplo: Microondas, cargador.
- Si usas el baño del cliente, volverlo a limpiar.



# Gracias

¿Alguna pregunta?