

Consejos para atención al cliente



Canal Presencial

Superintendencia de Industria y Comercio
Carrera 13 No. 27-00

1 Un buen Saludo



“Buenos días, cuénteme, ¿En que le puedo ayudar el día de hoy?”

- ⊗ Espontaneo
- ⊗ Seguro
- ⊗ Amable
- ⊗ Dando su nombre y dirigiéndose al usuario por su nombre propio
- ⊗ Si le dan la mano no aprete con fuerza

2 Contacto Personal



- ⊗ Sonría de manera discreta y de acuerdo con la situación
- ⊗ Prestar atención durante la interacción
- ⊗ La mirada transmite los sentimientos
- ⊗ Evite pedir los datos del usuario varias veces

3 Saber Interpretar



- ⊗ Con actitud positiva
- ⊗ Integralmente la solicitud
- ⊗ Escuchar sin interrumpir
- ⊗ Prestando atención activa para brindar una posible solución
- ⊗ Identifique las características del usuario según:
 - Escolaridad**
Suelen ser importantes atributos como: Conocimiento, Amabilidad, Resolución de dudas, Receptividad, Horarios, Servicio, Vestuario y Espacio.
 - Estrato**
Suelen ser importantes atributos como: Conocimiento, Amabilidad, Resolución de dudas, Receptividad, Facilidad, Servicio y Espacio.

4 El mejor Cierre

- ⊗ Asegúrese de dar lo mejor para que el usuario sienta que lo han ayudado
- ⊗ Tenga en cuenta las diferencias generacionales
- ⊗ Dele a conocer las demás alternativas de canales de atención
- ⊗ Despídase con cordialidad y dando las gracias por haberse acercado al canal de atención



5 Tips Generales

- ⊗ Evite tener el puesto en desorden y comer
- ⊗ Evite enojarse o responder de mala forma
- ⊗ Evite responder si no sabe del tema

6 Barreras de la comunicación



- ⊗ Orden físico: Interferencias, ruidos ambientales, sordera
- ⊗ Orden afectivo: Emociones extremas (agresividad, resentimiento), desmotivación, situación de trastorno (depresión, ansiedad) comprensible
- ⊗ Orden intelectual: Memoria, prejuicios, incapacidad para expresarse de manera comprensible, egocentrismo
- ⊗ Orden social o cultural: Diferencias profesionales