

# El invitado

---

## Guía del instructor



**ESTUDIO DEL PICADERO**

VIDEOS DE CAPACITACION PARA EMPRESAS

Av. Corrientes 1450 8 "A" (1042) Capital - Teléfono 5252-5277 Fax 5252-5279  
info@epicadero.com [www.epicadero.co](http://www.epicadero.co)

## **EL INVITADO**

### Introducción:

El buen servicio al cliente es determinante para nuestro destino. El éxito o fracaso de una compañía depende del nivel de su servicio al cliente. Los clientes regresarán a una compañía donde les hacen sentirse bienvenidos. Por otro lado, el 68 % de estos clientes no volverán si no se les trata bien. Independientemente del tamaño o de la complejidad de una empresa, usualmente todo se reduce a un empleado que atiende a un cliente un día a la vez.

Cada empleado tiene el poder de crear una experiencia positiva para el cliente. La verdad es que la mayor parte de los empleados de su empresa ya saben tratar a un cliente. El buen servicio al cliente comienza en un lugar que a todos nos es familiar—el hogar. Todos sabemos tratar a un invitado en nuestra casa. Le damos la bienvenida, atendemos sus necesidades, le agradecemos el haber venido y lo invitamos a que vuelva. Un cliente en un negocio es exactamente igual que un invitado en casa. El proporcionar un servicio al cliente del más alto nivel significa tratar a cada persona que entra como a un invitado.

Para el gerente, el mejoramiento del servicio al cliente significa más que la simple implementación de una política. En realidad, significa cambiar de comportamiento. Cada vez que un cliente llama o entra, los empleados deben decidir cómo tratarlo, como una interrupción o como un invitado bienvenido.

## **ACERCA DE ESTA PELICULA MOTIVACIONAL:**

El invitado ofrece a los gerentes un medio para crear conciencia acerca del servicio al cliente. La cinta es protagonizada por un infortunado héroe que guía a los espectadores a través de su imaginación para demostrarles que todo lo que hay que saber acerca de un buen servicio al cliente, ya lo sabemos.

La película sirve para dar pie a una discusión, cuyo objetivo sería, no sólo el de abrir la mente de los empleados para mejorar el servicio al cliente, sino también el de buscar en conjunto medidas eficaces para ser implementadas. Recuerde que el tratar bien a los clientes no es sino tratarlos como si fueran invitados en su hogar. Deles la bienvenida, llámelos por su nombre, ocúpese de sus necesidades, deles las gracias e invítelos a volver.

## **META :**

- Σ Establecer una norma de servicio al cliente para que cada uno de los clientes se sienta como un invitado bienvenido.

## **OBJETIVOS:**

- Σ Introducción de lineamientos básicos de manera que los empleados entiendan la enorme importancia de tratar a los clientes como invitados.
- Σ Proporcionar ejemplos específicos para que los empleados sientan que ya poseen las habilidades necesarias para proveer un servicio al cliente de la más alta calidad.
- Σ Abrir líneas de comunicación de manera que los empleados sientan que ellos personalmente están en posición de poner en marcha políticas de alta calidad de servicio al cliente en su compañía.

## **ANTES DE MOSTRAR EL PROGRAMA:**

Introduzca en programa mencionando el título "El Invitado", y que dicha cinta se trata de todo lo que uno ya sabe acerca del buen servicio al cliente.

## **PARA MOSTRAR EL PROGRAMA:**

Material necesario

- Σ Programa de adiestramiento para el servicio al cliente, "El Invitado".
- Σ Videgrabadora de formato VHS y televisor
- Σ Pizarrón o rotafolios de papel al frente
- \* **Se recomienda mostrar el video completo sin interrupción.**

## **DESPUES DE MOSTRAR EL PROGRAMA:**

Inicie la discusión de grupo preguntando al grupo por su opinión sobre el programa.

Anote en el pizarrón que se encuentra al frente del salón los 5 pasos para tratar a los clientes como invitados:

1. Darles la bienvenida
2. Llamarlos por su nombre
3. Atender sus necesidades
4. Darles las gracias
5. Invitarlos a que vuelvan

**\* Discuta cada uno de los puntos básicos del servicio al cliente.**

## **1. DARLES LA BIENVENIDA A LOS CLIENTES**

### **"El Invitado" sugiere:**

Cuando un invitado llega, lo saludamos. No esperamos hasta que nos parezca conveniente hacerlo. Él ya está aquí y sólo tenemos algunos segundos para hacer que se sienta a gusto. Si estamos ocupados, lo único que realmente necesitan es una sonrisa una mirada, o tal vez un movimiento de la cabeza. Eso bastará hasta que realmente podamos ocuparnos de sus necesidades.

### **Preguntas para la discusión:**

- \* ¿Cómo lograr que los clientes entren a nuestro negocio?
- \* ¿Qué hacer si estamos ocupados?
- \* ¿En qué podemos mejorar para darle la bienvenida al cliente?

## **2. UTILIZANDO EL NOMBRE DEL CLIENTE**

### **"El Invitado" sugiere:**

El llamar a la gente por su nombre ayuda a hacer que se sientan especiales. Claro que cuando visitamos a alguien por primera vez, no esperamos que recuerde nuestro nombre, en cambio, si lo visitamos constantemente y siempre maneja documentos con nuestro nombre, como son cheques, tarjetas de crédito, y aún así no le interesa recordar nuestro nombre, comenzamos a preguntarnos si les agrada nuestra presencia.

### **Preguntas para la discusión:**

- \* ¿Por qué molestarse en usar su nombre?
- \* Actualmente, ¿en qué situaciones llamamos al cliente por su nombre?
- \* ¿Qué oportunidades hay dentro de nuestro negocio para tomar nota del nombre de los clientes?
- \* ¿Qué podemos hacer juntos para ayudarnos a recordar que debemos buscar un nombre y utilizarlo?

### **3. ATENDIENDO LAS NECESIDADES DEL CLIENTE**

#### **"El Invitado" sugiere:**

No importa si estamos en el trabajo o en la casa, siempre tratamos de asegurarnos de que nuestros clientes o invitados se sientan bien. Trabajamos duro y planificamos para que todo salga bien. Sin embargo, el buen anfitrión se reconoce cuando las cosas no salen bien.

#### **Preguntas para la discusión:**

- \* ¿De qué manera planifica esta compañía para poder atender las necesidades de sus clientes?
- \* ¿Qué pasos podríamos que tomar para estar mejor preparados?
- \* ¿Cuál es nuestra reacción cuando un cliente se molesta o se enoja?
- \* ¿Cómo podemos mejorar nuestro manejo de las quejas o problemas de los clientes?

#### **"El Invitado" también sugiere:**

También yo tiendo a ignorar a los invitados que me frecuentan mucho. Ello también me ocurre con los clientes que veo frecuentemente. Tiendo a no tomarlos en cuenta, a pesar de que también mis "clientes internos" son mis invitados.

#### **Preguntas para la discusión:**

- \* ¿Quiénes son nuestros "clientes internos"?
- \* ¿Cuál es nuestra relación con esas personas?
- \* ¿Cómo podemos mejorar nuestra manera de tratar a los clientes provenientes de nuestra propia empresa?



#### **4. DANDOLE LAS GRACIAS AL CLIENTE**

##### **"El Invitado" sugiere:**

Nos confían sus asuntos. ¿Qué esperan a cambio? Las gracias? Es difícil admitirlo, pero yo prefiero comprarle a los vendedores que me envían tarjetas de agradecimiento o me escriben cartas. Sé que es sólo un detalle, pero es agradable sentirse apreciado. Además, es a ellos a quienes recuerdo cuando elijo a un vendedor.

##### **Preguntas para la discusión:**

- \* ¿Les damos las gracias adecuadamente a nuestros clientes cada vez que realizan un negocio con nosotros?
- \* ¿Es posible ir más allá de un simple "gracias" para cada cliente?
- \* ¿Qué podemos hacer para mejorar?

## **5. INVITANDO A LOS CLIENTES A QUE VUELVAN**

### **"El Invitado" sugiere:**

¿Cómo lograr que regresen nuestros clientes? Bueno, si hacemos que se sientan bienvenidos, hemos atendido sus necesidades y les hemos agradecido que vinieran, lo único que hace falta es invitarlos a que vuelvan.

### **Preguntas para la discusión:**

- \* ¿Cómo invitamos a nuestros clientes a que vuelvan a nuestro negocio actualmente?
- \* ¿Qué podemos hacer para mejorar dicha invitación?
- \* ¿Qué oportunidades tenemos de transmitir el mensaje "por favor, vuelva" mientras realizamos un negocio?

## **CONCLUSION:**

Más allá de lo dicho, los empleados pueden hacer otras sugerencias o dar ideas para personalizar el mejoramiento del servicio al cliente dentro de su empresa. Cada individuo tendrá una idea distinta acerca del nivel actual de servicio y de los objetivos que la empresa debe perseguir. La tarea más importante del que imparte este curso es abrir un espacio para las contribuciones y reacciones de los empleados. Finalmente, el poder para mejorar el servicio al cliente radica en los empleados. Mediante el liderazgo y la inspiración su grupo de trabajo comenzará a descubrir todo lo que ya sabían acerca del mejor servicio al cliente.

