

Curso de atención al cliente en 10 minutos

1.- **Recibir** / Saludar al cliente antes de 30 segundos, es nuestro invitado. (Todo cliente tiene que sentirse recibido, aunque no esté atendido)

“Hola, Buenos días” “Bienvenido a ...?”

2.- **Mirarle a los ojos** el 70% del tiempo:

(Cuando le hablamos, le tomamos nota, ...)

3.- **Exclusividad:** el minuto del cliente es sagrado.

(No hablar con los compañeros, no mirar al vacío, ...)

4.- Cuidar el **Lenguaje no verbal:**

Posturas, brazos cruzados, ... ¡Siempre comunicamos!

5.- Mostrar **Simpatía:** Preferimos a las personas amables.

Sonrisa, mirada viva, cuerpo erguido, ...

6.- **Personalizar** el servicio: Detrás de cada cliente hay una persona.

“Buena elección, ... Seguro que le va a gustar”

7.- **Escuchar** al cliente: Lo que nos dice, lo que nos quiere decir.

“¿Prefiere que se lo ponga aparte...?”

8.- **Profesionalidad:**

Conocer todos los productos que vendemos.

9.- Aseo Personal y Vestimenta. **Impecables.**

10.- **Orgullo** por el trabajo bien hecho.

¿Cómo te sentirías si tus clientes fuesen a TV a hablar de cómo les has tratado?

11.- **Sorprender** positivamente al cliente:

“En un momento se lo preparamos”

12.- Vuelva a ser nuestro cliente:

“Gracias, ¡Qué tenga un buen día!”