

Manual de Atención al Cliente

Personal de planta: Zona de Cajas

**DEPARTAMENTO DE VENTAS
TIENDAS PROPIAS**



ÍNDICE DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE .

1. ATENCIÓN AL CLIENTE.

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Para conseguir la confianza de los clientes.
- 1.3. Actitudes positivas en la comunicación.

1. ATENCIÓN AL CLIENTE:

1.1 INTRODUCCIÓN:

El objetivo más importante de nuestro trabajo es ofrecer al cliente una atención de calidad y servicio que nos permita obtener su **confianza** en nuestra tienda en particular y en nuestra empresa en general. Por lo tanto, la venta la tenemos que entender como una acción bilateral: debe beneficiar tanto al comprador como al vendedor. De lo contrario, no podrá existir con toda seguridad una relación a largo plazo. El cliente no volverá a nuestra tienda.

Lo primordial es cuidar todos los detalles al máximo, para poder conseguir los objetivos ya que el resto de etapas (pedido, exposición, limpieza, etc.) tienen, como última finalidad, la de satisfacer y fidelizar al cliente.



1. ATENCIÓN AL CLIENTE:

1.2 PARA CONSEGUIR LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES, DEBEMOS:

- Antes de pasar por el escáner los productos: Bienvenida (saludo).
- Comunicarse con el cliente con educación, respeto, amabilidad y espíritu de servicio.
- Ofrecer en todo momento nuestra ayuda para embolsar, salir del establecimiento,...
- Se deberá solicitar el DNI a todo cliente que desee efectuar el pago mediante tarjeta de crédito.
- Después de la venta: Entregar el producto y el cambio/tarjeta de crédito en la mano. Facilitar el material correspondiente a las promociones (puntos, rascas, papeletas,...)
Dar gracias por la compra y despedirse.

1. ATENCIÓN AL CLIENTE:

1.3 ACTITUDES POSITIVAS EN LA COMUNICACIÓN:

- **Sonreír.** Si quieres ser un profesional de los servicios la sonrisa forma parte de tu trabajo.
- **Jamás engañarle.** Buscaremos que confíe y tenga seguridad en nosotros. Para ello prometeremos y aseguraremos todo aquello que sabemos que podemos cumplir. No engañemos con falsas expectativas.
- **Mirar a los ojos** del cliente mientras se le está hablando.
- **Tono de entusiasmo y ganas de atender al cliente.**
- **Atender a todo el mundo con el mismo interés, no hacer distinciones.**
- **Tener mucho cuidado con la comunicación no verbal** (gestos, posturas, miradas). Pensad que nos están entendiendo perfectamente.

El **cliente** no es una interrupción de nuestro trabajo, si no es objeto de éste, ya que nos hace un favor dándonos la oportunidad de servirlo.

1. ATENCIÓN AL CLIENTE:

- **Disculparse ante quejas** por productos en mal estado o de calidad inferior a la esperada. Dar las explicaciones oportunas y, si es necesario, ofrecer otro producto o proponer el cambio.
- **Demostrar respeto por las opiniones ajenas.** Jamás se le puede decir a un cliente que está equivocado.
- **Tener mucho cuidado con la conversación excesiva.** Dada la situación es preferible hacer entender al cliente que tenemos trabajo y que no podemos estar por la conversación, antes que ignorarlo.
- **Tratar de Vd. y hacer servir "señor" y "señora"**
- **Personalizar la relación con el cliente.**

1. ATENCIÓN AL CLIENTE:

Recordar

LOS CLIENTES FIELES NO NACEN, SE HACEN

