



## GUÍA DE APRENDIZAJE “LA ATENCIÓN AL CLIENTE: NUESTRA FORTALEZA”

### **Aprendizaje Esperado:**

Realiza la atención de clientes externos de la empresa, considerando sus necesidades y demandas, aplicando las técnicas apropiadas para las diferentes modalidades de Comunicación.

Responde a las demandas de clientes externos aplicando los protocolos definidos según tipo de consulta o demanda, aplicando técnicas de relaciones públicas y de comunicación adecuadas.

### **IMPORTANTE**

El cliente es quien sostiene nuestra empresa. Las empresas existen porque hay clientes dispuestos a confiar en ella y el responder a aquella confianza hace que la empresa sea “de calidad”. Un cliente satisfecho es un cliente feliz y fiel.



### Situación Problema

Son las 16:00 horas de un día viernes y don Jacinto Cortés va a una conocida automotora a cotizar un vehículo. Acaba de terminar su jornada laboral e iba vestido con su ropa de trabajo y una mochila sobre su espalda. Al llegar, se dirige con señas hacia a un vendedor para que pueda atenderlo.

El vendedor lo mira de arriba hacia abajo, fijándose en su aspecto “normal”, hace un gesto de cabeza y sigue en lo que estaba, “whatsapeando”.

\_ ¡Oiga joven! ¿Puede atenderme?, le dice don Jacinto.

\_ Un momento señor, estoy coordinando la venta más importante del día.

\_ Ah... entonces miraré mientras tanto...

Quince minutos más tarde, el vendedor seguía sin acercarse a don Jacinto, quien ya había visto el modelo de vehículo que necesitaba... Al jefe de local no le había pasado por alto esta situación y se acerca a don Jacinto.

\_ Buenas tardes señor, ¿le puedo ayudar?, dice el jefe de local.

\_ ¡Buenas tardes!, por fin me atienden...

Estoy esperando al otro joven hace rato... dice don Jacinto

\_ Mmm... Disculpe, hoy ha sido un día ajetreado, pero dígame, qué es lo que desea...

Don Jacinto le contó al jefe de Local que era agricultor y que necesitaba renovar su flota de camiones para trasladar y despachar sus productos, ya no solo hacia la Feria de Lo Valledor, sino que había ampliado su negocio a entrega de productos frescos a domicilio y necesitaba vehículos para cumplir a tiempo con los pedidos de sus clientes.

Al cabo de una hora aproximadamente sale don Jacinto de la Automotora con una carpeta bajo el brazo camino a su hogar. Inmediatamente retirarse don Jacinto, el Jefe de Local llama al vendedor que no mostró interés de atender al cliente. Cuando llega tiene este diálogo con su superior:

\_ Uf! Jefe, ¿vió al señor que vino?... Me pidió que lo atendiera, pero yo me di cuenta al tiro que venía solo a mirar, si estaba con tierra o algo así en su ropa y seguro iba pedir que le mostrara el Mercedes Benz que tenemos en exposición, para “puro sacarse el antojo”... Para esos yo tengo un buen ojo... así que le dije que estaba cerrando una buena venta, de seguro se aburrió y se fue...

\_ ¡Si, claro que tienes excelente ojo!, le contesta el Jefe. El señor sucio al que tú no quisiste atender se llama don Jacinto Cortés y sí, quiso que le mostrara un Mercedes y las camionetas Peugeot Partner, dijo el Jefe.

\_ ¿Ve jefe?, nunca fallo, le contesta el vendedor.

\_ Te llamaba porque quería agradecerte, dice el Jefe.

\_ ¿Y por qué jefe?, le pregunta el vendedor.

\_ Porque gracias a tu instinto, yo hice la venta más grande del mes: don Jacinto pagó en efectivo 2 furgones Partner, 2 que documentó con cheque a fecha y 2 camiones Mercedes Benz con crédito directo de la automotora.

El vendedor no podía creerlo, se había perdido millones en comisiones, había perdido credibilidad frente a su jefe por su falta de profesionalismo, puso en riesgo un excelente negocio por dejarse llevar por las apariencias y además lo despidieron por “notable abandono de labores”.



## REFLEXIONEMOS

- ¿Por qué don Jacinto no fue importante para el vendedor?
- ¿Cuál es el principal aspecto en el que falló el vendedor?
- ¿Será don Jacinto un cliente fiel después de la experiencia vivida en la automotora?
- ¿Hubo "calidad" en el servicio recibido por don Jacinto?
- ¿Es justo lo que le ocurrió al vendedor? ¿Por qué?



¿Cuánto Sabemos?

Considerando la situación que se generó en la automotora, ¿podrías identificar clientes internos y externos?  
A continuación, lista todas las situaciones donde se pone en peligro la "calidad de la atención de clientes".

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Aprendamos

## CONCEPTOS CLAVE

### Cliente:

Persona, empresa u organización que adquiere productos y/o servicios de otras personas, empresas y/u organización, con el fin de satisfacer una necesidad determinada.

### Consumidor:

Es aquel usuario final de los bienes servicios que ofrece una empresa.

Servicio de Atención a Clientes: Son el conjunto de acciones que ejerce una empresa para relacionarse con sus clientes, con el objetivo de que éste adquiera el producto y/o servicio adecuado en el momento que lo necesite y en el lugar correcto. La atención a clientes no termina con la compra o consumo de los bienes y servicios, también integra el servicio de postventa.

### Servicio de Post Venta:

Consiste en todas aquellas acciones por parte de la empresa destinadas a mantener la satisfacción del cliente después de que éste ha adquirido los bienes y/o servicios, con el objetivo principal de fidelizarlo. Una venta no termina cuando el cliente paga, la meta de la empresa es que el cliente logre una satisfacción total, incluso después del consumo del bien y/o servicio que adquirió.

### Sugerencias:

Son las propuestas de parte de los clientes que contengan elementos de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos.

### Quejas:

Son aquellas situaciones que evidencia el cliente cuando denuncia problemas o situaciones derivados de mala atención por parte del personal, ya sea por problemas de comunicación u otro que tenga que ver con el trato recibido.

### Reclamos:

Son todas aquellas denuncias por parte de los consumidores cuando hay un grado de insatisfacción o disconformidad respecto a la calidad del servicio o producto recibido, ya que estos no cumplen con las expectativas debido a falencias por parte de la empresa. Cuando un cliente hace un reclamo espera una respuesta o solución a su problema.



# Apliquemos lo Aprendido

1. ¿Cuál es la diferencia entre un cliente y un consumidor?

---

---

---

---

2. Da un ejemplo de cliente y un ejemplo de consumidor:

Cliente:

---

---

---

---

Consumidor:

---

---

---

---

3. Relata una situación donde la atención de clientes que has recibido haya sido satisfactoria

---

---

---

---

4. ¿Has tenido que utilizar el servicio de postventa en alguna ocasión?, Describe la situación y si el resultado fue satisfactorio o no.

---

---

---

---

5. ¿Cuál es la diferencia entre quejas y reclamos?

---

---

---

---

---

6. Escribe unas breves queja y reclamo dirigido a la misma empresa

Queja:

.....

.....

.....

Reclamo:

.....

.....

.....

### PAUTA DE AUTOEVALUACIÓN

CURSO: -----FECHA-----

MODULO-----

NOMBRE DEL ESTUDIANTE-----

Del 1 al 7 donde 7 es lo mejor y 1 lo menor

INDICADORES	1	2	3	4	5	6	7
1. Respeto la opinión de mis compañeros							
2. Aporta con sus ideas							
3. Mantienen la autodisciplina en clases							
4. Uso de vocabulario adecuado							
5. Aporto de manera positiva al trabajo							
6. Dejo limpio mi lugar de trabajo							
7. Presto atención a las indicaciones							
8. Respeta plazos acordados							
9. Presento mi trabajo terminado							

Nota Final.....

