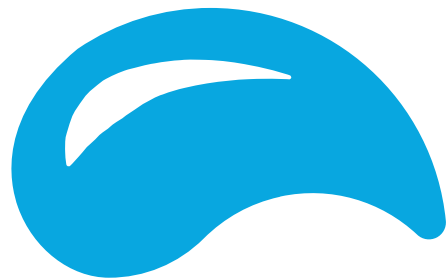




GUÍA DE ATENCIÓN A CLIENTES



klinko
LAVANDERIAS



ATENCIÓN A CLIENTES

Los Clientes son la razón de ser de nuestro negocio, y para asegurarnos que la relación con ellos sea un éxito, recomendamos atender los siguientes lineamientos:

Que busca el cliente al visitarnos:

- Que le hagamos saber que son bien recibidos.
- Que los hagamos sentir que son importantes para el negocio.
- Que le proporcionemos un ambiente cómodo y agradable.
- Ser atendido de manera rápida.
- Que se le dé la información completa y correcta.
- Que se le dé solución a lo que el necesita.
- Un servicio de calidad.

Como lograr un excelente servicio:

- Transmite una actitud positiva hacia los demás.
- Identifica y ocúpate de las necesidades de los clientes.
- Haz que regresen al negocio.
- Lo más importante para atender bien a un cliente es ponerme en su lugar y siempre pensar en la forma que me gustaría que me atiendan a mí como cliente.
- En promedio de cada 9 personas que cuentan una buena experiencia, 16 cuentan sobre una mala. Ten en cuenta que las personas generalmente hablan de las malas experiencias; las experiencias normales no las mencionan; y solo van a hablar de experiencias positivas si resultaron increíbles y que superaron sus expectativas.

Como recibir al cliente:

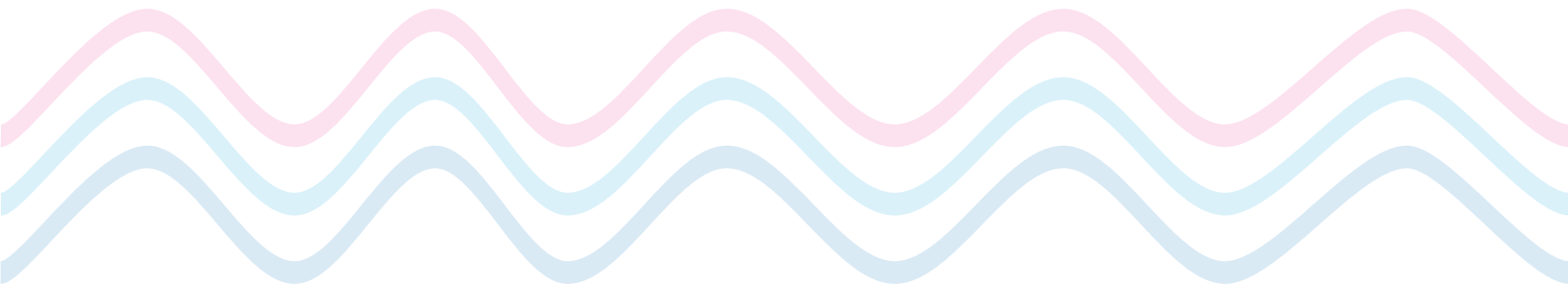
- Siempre recibe al cliente con una sonrisa, salúdalo y ponte a sus órdenes, hablando siempre con seguridad para lograr que deposite su confianza en nuestros servicios.
- Nunca titubear a la hora de recibir las prendas, la inseguridad que tú puedas demostrarles, provoca inseguridad en ellos y hace que duden en dejarte el servicio.



Ejemplo:

Buenos días, ¿En qué podemos servirle? O en caso de ser un cliente conocido llamarlo por su nombre:

Buenos días Sra. Rodríguez.

- Escuchar atentamente las necesidades del cliente y anotar las especificaciones solicitadas.
 - Si estas recibiendo una prenda que corra riesgo de sufrir algún daño (de vinil, que pueda perder color, etc.) se le debe informar al cliente de esto y dejarlo por escrito en la orden de servicio.
 - Hacer la orden de servicio en el sistema y anotar los detalles que sean necesarios.
 - Una vez hecha la orden de servicio es importante informarle el costo total de ésta, si el cliente pregunta si la tiene que dejar pagada, la respuesta sería que sí la deja pagada, se aplica un descuento por pago anticipado, en caso dado que el cliente pregunte si la tiene que dejar pagada en su totalidad podrías comentarle que en el caso de no traer el total podría dejar un anticipo, la última opción siempre será el pagarla cuando vaya a recoger su prenda. Es importante que sigan este procedimiento ya que, si solamente les damos la opción de pagar al recoger, corremos el riesgo que las prendas permanezcan mucho tiempo en la sucursal.
- 

Al recibir al cliente para entregar su ropa:

- Confirmar en el sistema que la orden se encuentre terminada y que efectivamente ya pasó por el proceso de control de calidad.
- Buscar la orden en el lugar destinado y hacer entrega de la misma, revisar si falta por hacer un pago o si la nota ya fue liquidada.
- Contar junto con el cliente el número de prendas que se están entregando, para que ellos confirmen que la cantidad que dejaron es la misma que están recibiendo.
- Despedir a los clientes deseándoles que tengan un buen día.

Al momento de despedir a los clientes es importante reiterarles que estamos a sus órdenes. El compromiso que has creado con tu cliente significa la responsabilidad que tienes como negocio de cumplir con las expectativas que ellos esperan de ti. Un trabajo bien hecho garantiza trabajos futuros.

Programar la entrega de la orden, en forma adecuada, en cuanto al día y la hora que se señalen, para una programación correcta, debemos tomar en cuenta la capacidad de trabajo de cada empleado para evitar sobrepasarla, el objetivo de este punto es el evitar quedar mal con el cliente.

El dar un trato amable y cordial, una atención rápida y atender las necesidades de los clientes, el dar un servicio de calidad es igual a tener clientes satisfechos y por lo tanto a tener éxito en la sucursal.

Es muy importante que estén conscientes que un cliente satisfecho siempre regresa y recomienda el servicio entre sus conocidos y esa es la mejor publicidad para nuestro negocio.

PRINCIPALES PROBLEMAS Y LAS CAUSAS QUE LO ORIGINAN

Ordenes de servicio que no están listas

Se presenta generalmente por los siguientes motivos:

- Falto algún operario y el trabajo se atrasó.
- Se programó en exceso el trabajo de los operarios lo cual origino que éste no se terminara a tiempo.
- No se anotó la hora en la que el cliente lo solicitó, provocando que la orden no esté terminada. Por ejemplo, el cliente solicito la entrega a las 12:00 pm y por lo general todo se entrega después de las 6:30 pm, pero si el cliente te solicito un horario diferente deberás especificarlo con plumón y letra grande.
- Hubo problemas con los equipos y esto atrasó el trabajo.
- Falta de material de trabajo para hacer la prenda en específico.

Ordenes de servicio no trabajadas como el cliente lo solicitó

Se presenta generalmente por los siguientes motivos:

- Por no escuchar atentamente al cliente, por lo tanto, no se anotó en la orden de servicio las especificaciones requeridas.
- Por no leer la nota, el operario hizo un trabajo diferente al especificado.
- Por no hacer la revisión a tiempo, no se le dio el control de calidad a las ordenes terminadas.
- No se informó al cliente como iba a quedar su prenda, lo cual provoca molestia al ver su trabajo terminado.

Generalmente estos son los errores más comunes en este negocio.

Las tiendas están diseñadas para trabajar correctamente todos los días del año, sin embargo siempre existen detalles que hacen que la funcionalidad de la tienda se pierda.

Para esto, es necesario supervisar estrictamente el desempeño de los operarios, con la finalidad de tomar a tiempo las medidas necesarias, para corregir el trabajo inadecuado de los empleados.

Debemos tomar en cuenta que existen clientes que se quejan frecuentemente, además hay que considerar que más del 80% de los clientes que atendemos son mujeres, por lo general son más estrictas y meticulosas al momento de revisar el trabajo terminado, sin embargo, esto no significa que las cosas no se puedan hacer correctamente, simplemente debes de organizar al personal de una manera adecuada y sobre todo hacer el control de calidad de cada orden.

Reglas para atender quejas de los clientes

Las reclamaciones se dan en términos generales cuando no cumplimos con las expectativas de nuestros clientes, como se mencionó anteriormente.

Es importante entender que las reclamaciones de los clientes son frecuentes, pero debemos evitarlas, ofreciendo excelente servicio. En la medida y forma de atenderlas está la satisfacción del cliente.

Nosotros debemos pagar hasta doce veces el valor de servicio de la prenda dañada, o el 60% del valor de ésta cuando el cliente presente su nota de compra, esto en base al contrato con la PROFECO.

El presupuesto en pago de prendas indemnizadas es del 0.05% de las ventas netas totales.

A continuación, te presentamos algunos tips que te podrán ayudar a manejar una reclamación:

No discutas:

- Cuando el problema surge y es algo que no puede solucionarse, en ese momento es necesario solicitar el teléfono del cliente para que otra persona se comunique con él y así evitar llegar a una posible discusión con la persona dentro del establecimiento.

Escucha con atención:

- Independientemente del problema es importante escuchar lo que el cliente está reclamando, cualquier anotación que se deba considerar.

Encuentra una solución al problema:

- Si la solución final, después de analizarse, es el indemnizar la prenda, es preciso buscar la alternativa más conveniente para ambas partes.
- Es de gran importancia señalar que lo mejor es no indemnizar. Una posible solución es proponerle al cliente otro tipo de arreglo, sin llegar a la indemnización.

Haz siempre tu mayor esfuerzo:

- Si la persona es persistente en sus comentarios, faltas al respeto o simplemente está gritando es importante pedirle que baje la voz y hacerle saber que no hay necesidad de gritar.

Actúa con prontitud:

- Los problemas deben atenderse a la brevedad posible, ya que un problema que se le da largas se hace más grande con el tiempo y puede tomar otra faceta.
- Lo más deseable es canjearlo por servicios y esto se da siempre y cuando se atienda inmediatamente.

Se alegre, amistoso y optimista:

- Discúlpate sinceramente cuando se requiera.
- Los problemas que se resuelven rápido, siempre con sencillez y humildad resultan favorables. El cliente regresa y olvida el incidente.

No pases por alto el problema:

- Hay algunos clientes (pocos), que son muy cuidadosos con sus cosas, este tipo de clientes por lo general andan de un lugar a otro, ya que sienten que no les dan el servicio que se merecen. Con este tipo de clientes debemos establecer límites a los trabajos que nos dejan o nos reclaman ya que a veces cometemos errores en sus prendas, dado que son muy viejas y te las ponen como nuevas o simplemente te dicen que era lo máspreciado de sus closets.

Acepta los errores:

- Cuando se esté resolviendo el problema con el cliente siempre debemos ser humildes y pedir disculpas por la situación desagradable que se dio, e invitar al cliente a que vuelva con nosotros.
- Nunca tomar a manera personal las faltas de respeto que los clientes puedan tener hacia nosotros. Hay personas que agreden e insultan, sin embargo, lo más importante es escuchar y permanecer callado.

No pongas pretextos:

- Nunca tomar a manera personal las faltas de respeto que los clientes puedan tener hacia nosotros. Hay personas que agreden e insultan, sin embargo, lo más importante es escuchar y permanecer callado.



klinko
LAVANDERIAS

