

# Video Servicio al Cliente



Para nuestro departamento,  
una de las cosas más  
valiosas son nuestros  
clientes !!!



# ¿Qué es un cliente?

## *Un cliente*

*... Es la persona más importante en nuestro negocio*

*... Depende de nosotros para proporcionar una comida nutritiva en un ambiente seguro y limpio*

*... Es merecedor del trato más cordial y atento que podemos proporcionar*





# ¿Quiénes son nuestros clientes?

- ▶ Los estudiantes
- ▶ Padres
- ▶ Empleados escolares / Gerencia
- ▶ El personal, incluyendo nuestro personal de servicio de alimentos
- ▶ O cualquier persona que entra en nuestro establecimiento de servicio de alimentos



# Qué es el servicio de atención al cliente?

- ▶ Tratar a los demás como te gustaría ser tratado.
- ▶ La capacidad de la organización para cuidar de los clientes de una manera positiva.
- ▶ Ofrecimiento de bienes y servicios de una manera profesional y amable.



# Conozca a su cliente





# ¿Por qué es importante el servicio de atención al cliente?

- ➔ La lealtad del cliente.
- ➔ Servicio excelente al cliente combinado con excelentes productos crea alta participación en las comidas
- ➔ Nunca se olviden que el cliente paga su salario y hace que su posición sea posible

**Recuerde: Usted es la cara y la voz del Departamento de Alimentación y Nutrición**

# ¿Por qué es importante el servicio de atención al cliente?

- Sólo se tarda 10 segundos para hacer una impresión (buena o mala) en un cliente
- Un cliente satisfecho le dirá a unos 5 personas sobre su experiencia positiva
- Un cliente insatisfecho le dirá a un promedio de 20 personas





# ¿Por qué es importante el servicio de atención al cliente?

- El costo de establecer un nuevo cliente es 5 veces mas que mantener uno actual
- El 98% de los clientes insatisfechos no se molestan en explicar por qué, ellos simplemente no regresan
- El 95% de estos clientes insatisfechos se podrían haber conservado si su experiencia fuece agradable

# La entrega de buen servicio al cliente significa ...

1. Trate a su cliente como un ser humano, no un cualquiera ... El cliente es importante.
2. Sea cortés y respetuoso a su cliente.
3. Muestren agradecimiento a sus cliente!!
4. Tu apariencia es muy importante. Casi el 90% de los clientes se basan la opinión por lo que ven.
5. Cuando se comete un error disculpense y tomen medidas correctivas tan pronto sea posible. Recuerde que el cliente siempre tiene la razón.
6. Escuche a sus clientes para entender sus necesidades. Pregunten a su cliente cuales son sus preferencias.
7. Concéntrese en su cliente. Ser atento.
8. El tiempo es valioso. Muestre un sentido de urgencia.
9. Si no sabe la respuesta a una pregunta, consulten con la gerencia.
10. La paciencia es una virtud. Cuando un cliente pierde su fresco, no lo tome? personalmente.

# ¿Cómo debemos responder a nuestros clientes?

- ▶ Lleguen a tiempo y listo para servir
- ▶ Sean orgullosos en su apariencia
- ▶ Reconozcan y hagan contacto visual
- ▶ Saluden con una sonrisa
- ▶ Ofrezcan un servicio rápido y agradable
- ▶ Tengan una actitud positiva
- ▶ Eviten el conflicto





# ¿Cómo puedo hacer una diferencia?

- ▶ Tome el orgullo en su trabajo
- ▶ Ser un jugador de equipo
- ▶ Escucha a otros
- ▶ Séan cortés
- ▶ Contribuir ofreciendo sugerencias
- ▶ Mantengse calmado y profesional para evitar la confrontación



# El Cliente necesita

- ▶ ... Sentirse como en casa
- ▶ ... Sentirse cómodo
- ▶ ... Entenderse
- ▶ ... Ser apreciado
- ▶ ... Ser reconocido
- ▶ ... Sentirse importante
- ▶ ... Ser respetados

