

Actividad 6.2 | Mi plan de acción

De acuerdo a lo aprendido en el curso, define qué actividades comenzarás a utilizar en tu trabajo diario que te permitirán mejorar tu servicio al cliente.

Completa el siguiente cuadro con la información que obtuviste de las actividades que realizaste en los módulos anteriores **y ¡pon manos a la obra, para que comiences a realizarlas día con día!**

Mis funciones que tienen un impacto en el servicio al cliente son:	<ol style="list-style-type: none">1. Ejemplo: Control de accesos de clientes en el edificio.2.3.4.5.
¿Qué acciones podrías comenzar a implementar en tu trabajo, para brindar un mejor servicio al cliente?	<ol style="list-style-type: none">1. Ejemplo: Brindar una bienvenida amable al cliente, sonreír y pedirle amablemente que llené el formato de ingreso, resolviendo cualquier duda que pueda tener.2.3.4.5.
¿Qué extra puedo dar en mi trabajo para pasar de un buen servicio a un excelente servicio al cliente?	<ol style="list-style-type: none">1. Ejemplo: Preguntar si el cliente tiene alguna duda de a qué área dirigirse o con qué persona, para facilitar su ingreso.2.3.4.5.
Emociones positivas que comenzaré a utilizar en mi trabajo:	<ol style="list-style-type: none">1. Ejemplo: Interesado en las necesidades del cliente.2.3.4.5.

<p>¿Cuál será mi comunicación no verbal con el cliente?</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Ejemplo: Sonreír y mantener una postura atenta a lo que me comunica el cliente.2.3.4.5.
<p>¿Qué técnica de atención al cliente puede brindarle para dar un mejor servicio?</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Ejemplo: Técnica para un trato personalizado: Muchas gracias Lic. Muñoz por la información proporcionada, gusta tomar asiento.2.3.4.
<p>En caso de enfrentarme a un cliente o situación difícil ¿como debo reaccionar?</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Ejemplo: Se me da la indicación de que el cliente no puede ingresar al edificio, el cliente se molesta, me dirijo a él y le explico: “Entiendo su molestia, pero la indicación que recibí fue que Ud. se pusiera en contacto con el administrador directamente y él le explicará los motivos del por qué no puede ingresar en este momento, le proporciono los teléfonos y datos de contacto a donde puede dirigirse”2.3.4.

Una vez que hayas terminado de llenar la información, proporciónale una copia de este documento a tu jefe directo, para que conozca las actividades que comenzarás a realizar para mejorar tu servicio al cliente.

¡Recuerda que el servicio al cliente, es una tarea diaria que necesita ponerse en práctica con la mejor actitud!