

MEJOR SERVICIO AL CLIENTE = MEJOR COOPERACIÓN



LUIS F. PALMER

COMENTARIOS COMO...

- “Venga más tarde”
- “Te llamo”
- “No tengo tiempo para ti hoy”
- “Te llamo cuando venda algo”
- “Estoy muy ocupado”
- “No moleste”
- “¿Quién es usted?”

COMENTARIOS COMO..., CONT.

- “Está todo igual que ayer”
- “Esto me está trayendo problemas. Mis clientes leen esto por Internet y se quejan de que están pagando mucho por el producto.”
- “Piérdete!”
- “Otra vez, usted molestando”

COMENTARIOS COMO..., CONT.

- “Tengo que conversar con clientes, suplidores, camioneros, mi esposa y reporteros de mercado. ¿Sabes en que lugar de importancia te pongo? ”

SEA AMABLE

- Tenga una buena actitud y una forma de ser placentera
- Ponga una sonrisa en su cara y trate de ser o sea positivo
- No demuestre una actitud antagonista o negativa

SEA AMABLE, CONT.

- Encuentre algo en común con cada uno de tus contactos:
 - Deportes
 - Eventos recientes
 - Rumores del mercado
- Trate a las personas de la manera a que usted le gusta ser tratado

ESCRIBA PRECIOS RÁPIDAMENTE

- Use abreviaciones en cuanto mas sea posible
- No duplique información
- Esté preparado si está tomando precios de un contacto que tiene diversos productos
- Tenga una hoja quía
- Si tomas mucho del tiempo de ellos, no estarán motivados a conversar contigo diariamente

SEA INFORMATIVO

- Dale retroalimentación
- Hágle saber al vendedor o contacto lo que has leído, precios a nivel de finca, precios de importación, posibles problemas climáticos, problemas en las carreteras, tendencias o cualquier otra información que sea pertinente

SEA PERSISTENTE

- Necesitamos la información
- Tome la energía que utilizas para estar frustrado, enojado o desanimado y úsela para encontrar una forma de comunicarse
- Tome esto como un desafío y no desista hasta que sea exitoso
- Saber cuando es el momento apropiado es importante

ASÍ QUE...

- Comentarios como los anteriores:
 - No deben desanimarte
 - No los debes tomar seriamente
 - Debes entender a tu contacto
 - Mañana será otro día
- Recuerde la importancia de tu trabajo
- Sea profesional

RESUMIENDO...

- Sea amable
- Sea cortés
- Actúe profesionalmente
- Trate a las personas de la manera a que usted le gusta ser tratado
- Tenga la información de mercado lista
- Sea informativo
- Sea persistente

RECOMPENSAS

- Si te gusta tu trabajo, se nota
- Satisfacción personal
- Mejor servicio al cliente = Mejor cooperación