

E-BOLETÍN LA MEJORA

Seguimiento Mensual
Email Boletín Informativo

Por Maria Jose Goncalves



ATENCIÓN AL CLIENTE

1 Principio de Gestión de la Calidad: Enfoque al Cliente.

El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente. (Norma ISO 9000:2015)



CLIENTE:

Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. Puede ser interno o externo a la organización.

¿QUIÉNES SON NUESTROS CLIENTES?

Estudiantes, profesores, aspirantes, padres/representantes, autoridades, personal administrativo, público en general y la sociedad.

¿Sabía que la UCAB tiene unos procedimientos de servicio de atención a sus clientes?

1-PAG-ES032 Atención al Alumno y al Profesor Escuelas

1-PAG-EP012 Atención al estudiante y al Docente Programas

1-PER-FC005 Atención al participante y al Facilitador Extensión

Buzón de Reclamos, Quejas y Sugerencias (RQS)

• Desde la Página Web de la Ucab:

<https://www.ucab.edu.ve/informacioninstitucional/unidades-de-apoyo/>

• Portal de Calidad y Ambiente:

<https://gestioncalidadyambiente.ucab.edu.ve/>

• Correo de Calidad y Mejora Continua:

calidadyambiente@ucab.edu.ve

¿Por qué perdemos clientes?

¿Qué es lo que no les gusta?

Un *Cliente* se pierde por:

- Indiferencia
- Negligencia
- Abuso
- Olvidos
- Personal no competente



TIPOS DE CLIENTES

TIPS PARA TRATARLOS

#1 EL IMPACIENTE. Nunca tiene tiempo y te lo hace saber.

- Mantenernos firmes y cordiales.
- A este tipo de cliente le encantan las preguntas.



#2 EL LAMENTABLE. Usa la lástima para tratar de dominarnos.

- Ayudarlos a entender la naturaleza y límites de tu trabajo.
- Derivarlo a un superior.



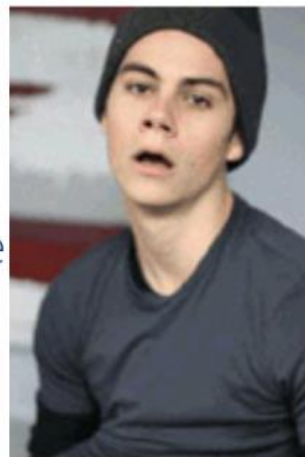
#3 EL AMIGUERO. Nos quita tiempo y siempre busca trato VIP

- No dejar que se vaya por las ramas y enfocar la conversación.
- Nunca tratarlos mal, pero trazar los límites de la relación cliente-proveedor.



#4 EL LAGUNA MENTAL. Su falta de atención nos termina costando tiempo

- Facilitarle algo para que anote o bien anotarlo mientras le vamos explicando.
- Proveer de material de soporte para que lo revise y sugerirle que nos contacte si tiene dudas.



#5 EL ENOJÓN. Son agresivos así los ayudes o no

- Nunca perder la calma ni dejar de sonreír.
- Tener respuestas preparadas para las preguntas más comunes.
- Derivarlo a un superior que maneje su caso (va a sentirse especial), o llamar urgentemente al personal de seguridad.



#6 EL SABELTODO. Demostrará su sabiduría aun a costa de humillarte

- Conocer todo sobre nuestro servicio.
- Demostrarle desde un inicio que sabemos más que él para bajar un poco sus barreras.



#7 EL FLOJO. Evita pensar y se deja llevar, pero nos cuesta tiempo.

- Comunicarse con simpleza.
- Hacer tareas extras para ganarnos su aprecio y fidelidad.



#8 EL NEGOCIADOR. Exigente, complicado y siempre busca sacar ventaja.

- Preparar argumentos para justificar el rechazo a su propuesta, pero a su vez darle otras opciones que sí estén en nuestras manos.



#9 EL TÍMIDO. No está cómodo mostrando sus opiniones, quejas o dudas frente a otros.

- Generar clima de confianza. Ofrecerle catálogos u otros soportes visuales, sin necesidad de un contacto visual continuo.
- Respetar los límites de su espacio personal.



#10 EL INSATISFECHO. No tiene mala educación ni malas intenciones, pero sí quejas que le han hecho perder confianza, y está a la defensiva.

- Intenta demostrarle que no tiene motivos para preocuparse.
- Ten una actitud positiva y hazle saber que vas a hacer todo por ayudarlo.



Fuente: Taller Enfoque al Cliente