

Es la suma de todos los momentos que conectan al cliente física y emocionalmente con nuestros servicios.



¿Qué es la Experiencia del Cliente?



“La gente olvidará lo que dijiste,
olvidará lo que hiciste, pero nunca
olvidarán lo que les hiciste sentir.”
-Maya Angelou-

NUESTRA VISIÓN DE SERVICIO

¿Hacia dónde vamos?

Crear una relación cercana, permanente y relevante con nuestros empresarios a través de herramientas que promuevan la productividad y competitividad de sus negocios.

NUESTRA ESTRATEGIA

¿Cómo llegar?

Lograr que los empresarios, clientes y audiencias de interés, nos conozcan, consuman nuestros servicios y aprovechen sus beneficios generando valor en sus negocios.

En síntesis queremos lograr que:

Nos conozcan

Nos consuman

Que aprovechen sus beneficios

Nos recomienden

Regresen

¿Qué lograremos?



Anticiparnos a situaciones y necesidades de los clientes.



Convertir a los colaboradores en embajadores de nuestros servicios.



Mejorar la experiencia del cliente.



Convertir a los clientes en Fans de nuestros servicios.



Puntos Empresario



Identifica

Genero empatía

- Saluda amablemente
- Da la bienvenida a nuestro Punto Empresario
- Identifícate si tienes oportunidad



Escucha

¿Cuál es su necesidad?

- Identifica e interpreta su necesidad.
- Si requieres explicaciones adicionales utiliza un tono cálido y amable al solicitarlas.
- Si está molesto o confuso muéstrale comprensión y acompáñalo a encontrar la solución.



Resuelve

Entiende y atiende su necesidad

- Suministra la información que requiere el cliente en forma clara y completa.
- Si trae algún documento que requiere de tu revisión o gestión solicítalos respetuosamente y retroalimenta.



Reconoce

Identifica posibles intereses

- Analiza su perfil: segmento, actividad, antigüedad, ventas, relación con otras empresas.
- Indaga si ha tenido otras interacciones con Cámarabaq: cursos, bases de datos, conciliación.
- Incentiva la utilización de nuestros canales virtuales.



Promueve

Ofrece nuevas soluciones

- Brinda información adicional sobre nuestros servicios y soluciones y dónde puede acceder a ellos, si desea hacerlo más adelante.
- Si identificas un interés especial concreta el cierre de la acción.
- Cross selling

Comportamientos recomendados



Una experiencia diferenciadora comienza siempre con una sonrisa, genera confianza y es la mejor forma de transmitir emociones positivas.



Un espacio limpio y ordenado transmite una imagen agradable e inspiradora.



Escucha al cliente; no lo interrumpas mientras habla. Aplica los siguientes pasos: Escuchar, observar, interpretar y atender lo que dice el cliente.



Si requieres ausentarte de tu lugar de trabajo, explícale al cliente los motivos que te llevan a hacerlo y el tiempo estimado que tardarás en regresar.



Mantén información actualizada relacionada con la entidad, como: ubicación de los Puntos Empresariales, Horarios de atención, etc.



Agradece al cliente su visita o su llamada e indaga si hay algo más que puedas hacer por él.



La presentación personal es la primera sensación que transmites. Construye una imagen positiva con ella.

Reflexión...



Un error muy frecuente en la comunicación es que escuchamos para responder, no escuchamos para entender.



Comportamientos inapropiados



Consumir alimentos en tu puesto de trabajo.



Discutir con otro compañero o cuestionar su criterio frente al cliente.



Atender llamadas personales o chatear frente al cliente. Si se trata de un tema o situación que no puedes posponer es mejor atenderlo en un lugar que no esté a la vista del público.



Contar al cliente problemas internos de la organización.



Dedicarnos a otras cosas mientras el cliente está hablando.



Utilizar apodosos para referirte al cliente.



Identifica

Genera empatía

- Saluda amablemente.
- Agradece el haberse comunicado.
- Identifícate.
- Actualiza y/o complementa la información del cliente.



Escucha

¿Cuál es tu necesidad?

- Identifica e interpreta su necesidad.
- Si está molesto o confuso muéstrale comprensión y acompáñalo a encontrar la solución o respuesta que espera de nuestra parte.

Resuelve

Entiende y atiende su necesidad

- Preséntale nuestras soluciones empresariales de manera clara y completa.
- Indaga si tiene inquietudes o requerimientos adicionales.
- Infórmale si debe realizar algún proceso o actividad posterior.



Reconoce

Identifica posibles intereses

- Analiza su perfil: segmento, actividad, antigüedad, ventas, relación con otras empresas.
- Indaga si ha tenido otras interacciones con Cámarabaq: cursos, bases de datos, conciliación.
- Incentiva la utilización de nuestros canales virtuales.



Promueve

Ofrece nuevas soluciones

- Brinda información adicional sobre nuestros servicios y soluciones y dónde puede acceder a ellos, si desea hacerlo más adelante.
- Si identificas un interés especial concreta el cierre de la acción.
- Cross selling

Reflexión...



Un error muy frecuente en la comunicación es que escuchamos para responder, no escuchamos para entender.



Identifica

Genera empatía

- Saluda amablemente.
- Agradece el habernos atendido.
- Identifícate.
- Informa la razón de tu llamada y por qué ha sido escogido.
- Actualiza y/o complementa la información del cliente.



Escucha

¿Cuál es tu necesidad?

- Identifica e interpreta su necesidad.
- Si está molesto o confuso muéstrale comprensión y acompáñalo a encontrar la solución o respuesta que espera de nuestra parte.



Resuelve

Entiende y atiende su necesidad

- Suministra la información que requiere el cliente en forma clara y completa.
- Preséntale nuestras soluciones empresariales de manera clara y completa.
- Indaga si tiene inquietudes o requerimientos adicionales.



Reconoce

Identifica posibles intereses

- Analiza su perfil: segmento, actividad, antigüedad, ventas, relación con otras empresas.
- Indaga si ha tenido otras interacciones con Cámarabaq: cursos, bases de datos, conciliación.
- Incentiva la utilización de nuestros canales virtuales.



Promueve

Ofrece nuevas soluciones

- Brinda información adicional sobre nuestros servicios y soluciones y dónde puede acceder a ellos, si desea hacerlo más adelante.
- Si identificas un interés especial concreta el cierre de la acción.
- Cross selling