

**Áreas Transversales:** Sociales, Castellano, matemáticas, artística, sociales, economía, inglés.

**Elabora:** Gigliola Martínez

**TIEMPO:** 1 \_\_\_\_ 2 X

**COMPETENCIAS:** Orientación al resultado, cognitivo

**PROPÓSITO:**

Conocer la importancia de manipular adecuadamente los alimentos

**INDICADORES DE DESEMPEÑO:**

Identificación de los proceso y procedimiento para la atención al cliente y la manipulación de alimentos

**TEMA:** atención al cliente

**METODOLOGÍA INSTITUCIONAL C3**

**CONCIENTIZACIÓN**

Vídeo: [diez mandamientos de la atención al cliente](#)

**CONCEPTUALIZACIÓN**

Lea el texto:

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

La atención al cliente es el esfuerzo que realizan las personas, los equipos o las empresas para atender mejor a sus clientes. Es una solución poderosa para ofrecer a los clientes la información, los recursos y los servicios en cada punto de contacto con una empresa.

**Importancia de la atención al cliente**

**Retención de clientes:** Puede aumentar tus posibilidades de retener clientes invirtiendo tiempo y esfuerzo en tu servicio de asistencia. Los clientes que vuelven a tu negocio son mucho más propensos a gastar, lo que significa que tu empresa puede ahorrar dinero en gastos operativos.

**Ventaja competitiva:** La atención puede ayudarte a destacar entre la multitud. Si la satisfacción del cliente es una prioridad, los clientes deben ser capaces de entender el valor que tu empresa ofrece.

**Imagen de marca y reputación:** Las empresas que se destacan son las que valoran la satisfacción y la felicidad de los clientes. La forma de responder a los clientes y lo bien que resuelve los problemas dice mucho sobre los valores de una empresa.

**Tasa de conversión:** Una mala atención puede ser un motivo de caída para tu empresa. La forma en que tratas a tus clientes tiene un impacto en tu tasa de conversión general.

**Reclamaciones de los clientes:** Como profesional de la atención al cliente, una de las mejores partes que puedes hacer es manejar los comentarios o quejas negativas. Responder eficazmente a estas quejas y comentarios es importante para el éxito de su empresa. Importancia de la atención al cliente

**Cualidades del profesional de la atención**

Estas son algunas de las cualidades con las que debe de contar tu equipo de atención al cliente:

- **Escuchar:** Preste atención a lo que quieren tus clientes. Entender la conversación a fondo y con eficacia. No interrumpir nunca a nadie y dar la solución deseada de forma efectiva.
- **Respuesta:** Responde a las consultas y quejas de los clientes lo antes posible. Retrasar tus servicios puede comprometer la reputación de tu empresa.

- **Canal de comunicación:** Utiliza múltiples canales para comunicarte con los clientes y responde a tiempo. Conoce algunos de los canales de comunicación con el cliente más usados.
- **Proveedor de soluciones:** Mantén siempre una actitud profesional cuando atiendas las quejas de los consumidores. Aunque se trate de un pequeño problema técnico, explícalo y arréglalo dando lo mejor de ti.
- **Comportamiento:** Sé siempre cortés. Mantén siempre una relación positiva, atenta y profesional con los clientes.
- **Explica los requisitos:** Entiende los productos para poder responder a las preguntas.

### **Tipos de atención al cliente y cómo identificarlos**

- **Atención al cliente por teléfono:** Es la forma más popular de atender a los clientes. Funciona muy bien para cualquiera que haga negocios en línea. Los clientes marcan un número de teléfono directo y un agente responde.
- **Mensajería:** La gente deja activadas las alertas push de sus aplicaciones de mensajería. Los clientes quieren comunicarse con las empresas sobre compras, invitaciones, actualizaciones y opiniones, entre otras cosas.
- **Asistencia por correo electrónico:** El correo electrónico se sigue utilizando para solicitar y ofrecer mucha asistencia a los clientes. La gente puede comunicarse por correo electrónico sin tener que interactuar cara a cara.
- **Autoservicio:** para obtener la información que necesitan sin tener que interactuar con nadie. Las empresas crean secciones de recursos y explican cómo utilizar sus productos y servicios. De este modo, los clientes obtienen el servicio cuando lo necesitan.
- **Asistencia por chat en directo:** El chat en directo es una forma estupenda de resolver rápidamente los problemas de los clientes. La mayor ventaja del chat en directo es su efecto inmediato. Los widgets de chat en directo pueden instalarse en los sitios web de las empresas para ofrecer asistencia instantánea. Permite iniciar una conversación con el agente de inmediato.
- **Asistencia en redes sociales:** Otra opción para contactar con los clientes es a través de las redes sociales. Los clientes pueden obtener respuestas rápidas y sencillas a sus preguntas en las redes sociales.

### **Características de una buena atención al cliente**

1. **Rápida:** La inmediatez con la que tu departamento de atención al cliente dé respuesta a las demandas que recibe es uno de los factores más importantes para los clientes a la hora de calificar tu negocio; sobre todo ahora que la tecnología ha ayudado a acelerar estos procesos en las empresas. Asimismo, es conveniente que haya disponibilidad de atención siempre que los clientes la necesiten.
2. **Competente:** es crucial que tu equipo esté preparado para brindar soluciones efectivas a los problemas de los clientes. Un asesoramiento correcto asegurará que las personas se sientan satisfechas con el servicio de esta área. Resulta contraproducente que reciban una rápida contestación, pero que no sea aclarada su duda.
3. **Estratégica:** Todas tus estrategias deberán estar orientadas al beneficio de los clientes, buscar resolver sus necesidades y atender todas sus peticiones; esto se verá reflejado en los datos y métricas que tu software de atención al cliente te brindará. También puedes obtener más opiniones de tus compradores al realizarles encuestas. Piensa en tu estrategia de soporte e implementa las herramientas y sistemas necesarios que permitan que tus equipos especializados en atención al cliente sirvan a tus compradores. Deben satisfacer todas sus necesidades, deleitarlos con una atención de excelencia y, a la vez, mantener labores de análisis y mejoramiento de forma constante para pulir los detalles que puedan surgir.
4. **Automatizada:** Toma como aliada a la inteligencia artificial para automatizar los procesos del área de soporte a clientes. Existen múltiples herramientas que te ayudan a optimizar y agilizar esta labor, como los softwares de atención al cliente que concentran todas las consultas y dudas de tus clientes en un solo lugar.

5. Especializada: Los representantes de atención al cliente tienen una influencia directa en la retención, los ingresos y el crecimiento general. Cuando inviertes en tu equipo especializado en esta área obtendrás beneficios a cambio, así que la capacitación y preparación de tus colaboradores son esenciales para satisfacer al cliente.

**Retos de la atención al cliente**

**No ser capaz de responder a una pregunta:** Identifica las consultas de los clientes e idea una estrategia para resolver el problema. Y lo que es más importante, mantén tu palabra y haz un seguimiento cuando digas que lo harás.

**No alcanzar las expectativas del cliente:** Para cumplir las expectativas de los clientes, hay que entenderlos y conocer sus necesidades. Es importante recoger sus comentarios o críticas directamente. Haz algunos cambios y céntrate en las pequeñas cosas para mejorar.

**Solución de emergencia:** Nunca se sabe cuándo va a ocurrir algo malo. Por eso, lo más inteligente que puedes hacer es estar preparado. Haz un plan al respecto y establece un procedimiento operativo estándar. Crea etiquetas y automatizaciones para ayudar a los agentes a identificar y escalar los tickets que requieren una atención rápida.

**Gestionar los clientes insatisfechos:** Este es uno de los principales retos que experimenta el equipo de soporte. La solución ideal es escuchar la historia completa, disculparse por lo que les haya molestado y resolver inmediatamente el problema.

**Carecer de las herramientas necesarias:** La falta de un canal de comunicación adecuado con tus clientes provoca frustración y el proceso de soporte se vuelve lento. Es importante elegir el canal de comunicación adecuado. El chat en vivo y los chatbots pueden ayudar a mejorar las operaciones de atención y la experiencia general.

**Organigrama de atención al cliente**

Es importante establecer un organigrama de atención al cliente para designar puestos, responsabilidades y actividades. Quizá cada equipo posea una parte del proceso de incorporación, como facturación, demostraciones, problemas técnicos y capacitación, pero también puedes asignar diferentes niveles de complejidad de soporte a cada equipo: uno puede administrar preguntas generales, otro puede responder preguntas técnicas y uno más puede ser resolver los problemas más avanzados.

Para que tengas un ejemplo más claro, te dejamos a continuación un esquema que muestra la estructura general de un equipo de atención al cliente:



Lo que varía entre las compañías es el grado de especialización y gestión de esos equipos individuales que atienden a los clientes; está supeditado a cómo creas y asignas estos equipos, qué necesitan tus clientes y qué responsabilidades les destinas a cada uno.

## Herramientas de atención al cliente

### ○ **Software de atención al cliente**

La forma más directa y simplificada de administrar tus equipos de soporte al cliente, sus actividades, interacciones con los clientes y más, es a través de un software de atención al cliente. Todos estos procesos, además de los realizados por tus gerentes de servicio y éxito, se pueden administrar con este tipo de software centrado en el cliente.

El software de atención al cliente ayuda a todo tu equipo de soporte a construir y automatizar procesos; administrar y compartir información sobre diferentes clientes; obtener comentarios de los clientes; administrar procesos de todo el equipo y satisfacer eficientemente las necesidades de tus clientes, todo desde una ubicación central. A la vez ahorrarás tiempo y gastos, y la productividad de tu equipo de atención al cliente se incrementará. Por su parte, los clientes obtendrán una asistencia de la más alta calidad.

### ○ **Software de tickets**

La mesa de ayuda y el software de tickets permiten que los equipos especializados de atención al cliente rastreen y organicen las solicitudes entrantes de los clientes de una forma más eficiente. Esto les ayuda a mantenerse organizados y a construir procesos con base en el orden en que los clientes solicitan ayuda. Además, facilitará la priorización de los problemas que se presentan.

### ○ **Encuestas**

Las encuestas son cruciales para medir los éxitos internos y externos de tu negocio. El Software de encuestas y comentarios de los clientes tiene el poder de brindarte información relevante sobre las personas que más te importan para tu éxito y crecimiento. Puedes obtener comentarios de los clientes antes o después de trabajar con un representante o preguntarles a tus equipos especializados de atención al cliente sobre su satisfacción y felicidad al trabajar para tu empresa.

### ○ **Base de conocimientos**

Administrar una base de conocimientos para tus clientes es una parte importante para empoderarlos. Tu base de conocimientos puede incluir preguntas frecuentes y otro tipo de información instructiva. Este tipo de soporte no solo les da la capacidad de acción a tus clientes, sino que también ahorra tiempo de tus equipos especializados en atención al cliente.

### ○ **Bandeja de entrada universal**

Una bandeja de entrada universal también realiza un seguimiento del historial de interacción de cada cliente, con el fin de que los representantes tengan el contexto que necesitan para ayudarlos a gestionar su situación específica del modo adecuado.

### ○ **Software de chat en vivo**

En el mundo actual los clientes a menudo esperan una opción para recibir asistencia inmediata por medio del Software de chat en vivo. Esto proporciona a tus clientes otra opción de soporte a la que pueden acceder a través de tu sitio web. El chat en vivo también es una herramienta excelente para aumentar la eficiencia, porque tus equipos especializados en atención al cliente pueden ayudar a varias personas a la vez.

- **Software para crear chatbots**

La tecnología de los chatbots ( asistente que se comunica con los usuarios a través de mensajes de texto )es ideal para brindar asistencia a numerosos clientes y dar atención al cliente fuera de los horarios laborales.

- **Software de redes sociales**

Los equipos especializados en atención al cliente están obligados a recibir comentarios, consultas y más a través de las redes sociales. El Software de gestión de redes sociales te ayuda a administrar todos los contactos por medio de sus diversas plataformas desde una ubicación central. Tus representantes pueden ver fácilmente tus páginas y perfiles y responder a solicitudes, preguntas y más de manera oportuna y organizada.

## CONTEXTUALIZACIÓN

### ESCRIBIR NOMBRES COMPLETO Y GRADO

**Luego de leer los documentos y observar el video, realice la actividad.**

Actividad 1:

1. Definir atención al cliente
2. Con sus palabras escriba porque es importante la atención al cliente
3. Explique los tipos de atención al cliente
4. Seleccione dos cualidades de la atención al cliente, que considera que tiene usted, y explique el por qué
5. Seleccione tres características de una buena atención al cliente que puede influir en su idea de negocio
6. Seleccione dos los retos de atención al cliente. Cree ejemplo de cada una
7. Seleccione dos herramientas de atención al cliente que utilizaría, explique porque las selecciono

Actividad 2

Elabore un folleto mínimo de 4 páginas del texto atención al cliente

### RÚBRICA. DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA

Actividad tecnología e informática	
	ESCALA DE CALIFICACIÓN

Aspectos a evaluar	4.6 a 5.0 Desempeño superior	4.0 a 4.5 Desempeño Alto	3.0 a 3.9 Desempeño Básico	1.0 a 2.9 Desempeño bajo	Porcentaje
Crea informes escritos con adecuada redacción, ortografía.	Elabora eficientemente escritos con adecuada redacción, ortografía donde se identifican el tema tratado	Elabora medianamente escritos con adecuada redacción, ortografía donde se identifican el tema tratado.	Elabora escritos con problemas de redacción, ortografía donde se identifican el tema tratado	Elabora con dificultad escritos con problemas de redacción, ortografía sin identificar el tema tratado	50%
Utiliza herramientas	Domina y utiliza herramienta de manera elevada para la elaboración de infografía	Domina y utiliza la herramienta de manera eficaz adecuada para la elaboración de infografía.	Domina y utiliza la herramienta para la elaboración de infografía.	Presenta dificultades para utilizar la herramienta en la elaboración de infografía.	50%
Total					100%

Fuente

Tomado de:

<https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>

<https://www.questionpro.com/blog/es/atencion-al-cliente-que-es/>

<https://www.youtube.com/watch?v=EkfiWMLBVjU>