

## 7 Tips para una óptima atención a clientes

### 1. Objetivo: Tener clientes satisfechos –

Aunque nada fácil de lograr, usted debe manejarse bajo el supuesto de que cada uno de sus clientes debe quedar enteramente satisfecho. No hay que olvidar que son los clientes quienes realmente hacen nuestro negocio. Son lo más importante, incluso que las labores propias de la administración y operación, pues pueden esperar. La atención a clientes es un principio que nunca se debe olvidar. El cliente nunca debe esperar, se le debe atender de inmediato.

### 2. Sus asuntos personales los deja a la puerta

En ocasiones nos sentimos de maravilla, nos comemos el mundo. Otras no quisiéramos haber salido de casa. Pero no podemos dejar que nuestro humor se refleje en la forma en que tratamos a un prospecto o cliente. Los clientes y prospectos quieren ser tratados de forma rápida y cortés. Un comprador potencial no tiene porque pagar por nuestro mal humor, ya sea que se le haya roto el traje o que su hijo haya sacado malas calificaciones. En otras palabras, nuestra actitud debe ser siempre la misma, enfocada a atender al cliente, darte siempre la mejor atención al cliente. Algo parecido sucede en la farándula, cuando pase lo que pase, “el show debe continuar”. (The show must go on).

### 3. El cliente merece un saludo.

No importa si nuestro negocio está muy concurrido o poco concurrido, entre los hábitos relacionados con la atención a clientes está el saludo. Siempre hay que recibir a los clientes de forma que se sientan como en casa. Por ejemplo, sonreír y decir “buenas tardes”, que al parecer no es gran cosa, será suficiente, para hacerle saber hay alguien dispuesto a ayudarlo y que nos agrada tenerlo en el negocio. Y no menos importante, saludar es también una forma de evitar atracos.

La gente se inclina menos a la violencia cuando es claro que alguien sabe de su presencia.

#### 4. Caras vemos, hábitos de compra no sabemos

Hay un dicho que reza “como te ven te tratan”, cuando actuamos así con nuestros clientes o prospectos estamos dejando ir ventas. El hecho de que alguien no nos parezca un comprador potencial no significa que no lo sea. Objetivamente, no se puede saber si el prospecto nos va a comprar o no simplemente por su apariencia física. En principio a todos los clientes se le atiende igual, como si fueran los mejores, es frecuente que aquellos que por su aspecto no parecían ser prospectos potenciales se convierten en los mejores clientes. Con esta nueva actitud de atención a clientes el tiempo le deparará magníficas sorpresas.

#### 5. A cada quien la distancia que necesita.

Procure que el cliente se sienta cómodo, todos necesitamos un espacio individual para sentirnos bien. En algunos casos la atención a clientes invita a que seamos muy amigables desde el principio y en otros en que debemos mantener cierta distancia. Al saludar, siempre diga como se llama usted, pero no debe preguntarle al cliente cual es el suyo, bajo riesgo de que se sienta presionado. Si el cliente le da su nombre, úselo al hablar con el.

#### 6. El cliente siempre tiene la palabra

Si el cliente habla, no interrumpa. Jamás detenga a un cliente en medio de una oración y menos de una palabra para decir algo que usted considera importante. No lo haga, no importa que tanto quiera usted exponer una idea, pensando que es lo mejor para su cliente. Recuerde, "cuando el cliente está hablando, el cliente está comprando".

## 7. Entienda el ritmo del cliente

Sea como un camaleón. Para algunos clientes verlo a usted tranquilo y sin prisa puede ser lo mejor, para otros la formalidad funciona mejor. El buen vendedor, aunque con estilo propio, sabe adaptarse al son que le toque el cliente.