

GUÍA Nº2 "ATENCIÓN DE CLIENTES"
NM3º ADMINISTRACIÓN 2020

OBJETIVO: Conocer y manejar "Tipos de Clientes"

Los clientes pueden ser clasificados de distintas maneras, ya lo hemos hecho cuando los dividimos en clientes actuales y clientes potenciales. Ahora lo haremos basados en su actuar:

- a) **CLIENTE IMPACIENTE:** Este tipo de clientes, antes de ser atendido ya está mirando el reloj, expulsando fuertemente el aire por la boca (bufando) o bien, zapateando el piso impacientemente, como para apurar la acción. Su principal problema es decir **"que no tiene tiempo y está apurado"**. Es un cliente demasiado complicado de manejar porque muchas veces genera conflicto e incomodidades, no solo al vendedor sino que a los otros clientes también.

¿Cómo atenderlo o lidiar con él?

Lo mejor es estar firme ante este cliente y mantenernos cordiales. Aunque esté apurado debemos demostrar que no vamos a ceder ante su presión, especialmente si hay otros clientes en el lugar. Este comportamiento debemos mantenerlo, inclusive, si la venta es telefónica.

La mejor técnica para aplicar en este caso es de la de preguntas y respuestas.

- b) **CLIENTE AMISTOSO:** No es que éste sea un cliente complicado, pero si tiene algo que es muy difícil de manejar: Toma tanta, pero tanta confianza con nosotros, que se siente como un amigo de toda la vida. Este cliente se toma algunas atribuciones como saltarse a otras personas o, inclusive, meterse a nuestro espacio de trabajo como si fuese nuestra sombra. Para atenderlo, lo mejor es nunca dejar que se vaya por las ramas al momento de hablar y tratar siempre, nosotros, volver la conversación a su curso inicial.

También es bueno que en reiteradas ocasiones marquemos una limitación en los tiempos, por ejemplo **"me disculpa, tengo que atender a otro cliente"**.

- c) **CLIENTE OLVIDADIZO:** Este tipo de cliente suele tener un gran problema: por una cuestión de vergüenza, no dice que no entiende algo; inclusive puede irse sin haber entendido absolutamente nada; o bien preguntarnos 50 veces lo mismo. Tenemos que comprender que existen personas que no tienen buena capacidad de retención y/o memoria, y si nosotros no cambiamos nuestra estrategia, perderemos mucho tiempo volviendo al inicio.

¿Cómo lidiar con él?

En primer lugar, debemos facilitarle algo para que anote, o bien anotarlo nosotros mientras le vamos explicando; aunque es aconsejable el primer punto.

Finalmente, es bueno que nosotros como "Atención al cliente" le entreguemos un tipo de material de soporte para que se lleve y, de esta forma, solicitarle que lo vea bien, tome una decisión y, que si tiene alguna duda, nos llame.

- d) **CLIENTE ENOJÓN Y/O AGRESIVO:** Muchas personas tienen la idea que el personal de "atención al cliente" está allí para que descarguen toda su furia y frustración con ellos. Por más que queramos evitarlos hay gente así. Estas personas suelen venir de forma bastante agresiva, inclusive sin importarles si realmente los vamos a poder ayudar o no.

¿Cómo atenderlo?

El consejo más importante es nunca perder la calma ni dejar de sonreír. Esta persona disfruta viendo que nos pone mal o que nos está intimidando.

- e) **CLIENTE DEPRESIVO:** Es el típico cliente que apenas comienza a hablar con nosotros, empieza a tomárselo como una sesión de psicología, donde nos cuenta todos los dramas que suceden en su vida. Es un tipo de cliente que utiliza siempre la lástima para tratar de dominarnos. Una cosa es que un cliente tenga un problema y otra cosa distinta, es que utilice la lástima en contra de nuestra inocencia; la primordial es no caer en la trampa.

Tienen frases típicas como **“por favor, no me haga esto”** o también, **“yo sé que usted es buena persona”**, o bien, **“yo sé que usted me comprende”**.

¿Cómo lidiar con él?

En primer lugar hay que hacerle entender que no se trata de algo que nosotros imponemos, sino que más de lo que hacemos no podríamos hacer porque estaríamos traspasando los límites de nuestro trabajo.

Finalmente, podemos derivarlo a un superior que atienda su reclamo, ya que muchas empresas cuentan con este tipo de superiores con funciones de atender **“casos especiales”**.

ACTIVIDADES:

- 1.- Leer responsablemente la Guía y copiar en su cuaderno.**
- 2.- Realizar un Cuestionario de 20 preguntas con sus respuestas.**
- 3.- Buscar imágenes que representen cada uno de los tipos de clientes de esta guía. Puede imprimir y pegar, dibujar, pintar o calcar las imágenes que representan a cada cliente, identificando correctamente a cada uno.**