

# La Atención al Cliente



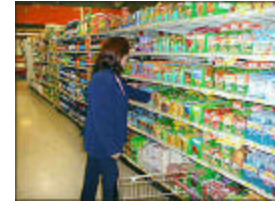
## El éxito o el fracaso

© Lic. Genaro D. Salom  
Director de Operaciones FITS LCC  
[GDsalom@revistainterforum.com](mailto:GDsalom@revistainterforum.com)  
[www.revistainterforum.com](http://www.revistainterforum.com)  
[www.pymesdominicanas.com](http://www.pymesdominicanas.com)  
[www.mujerdenegocios.com](http://www.mujerdenegocios.com)

**Nota: Cualquier reproducción total o parcial de este material sin previa autorización escrita por parte del autor constituye una violación de los Derechos de Propiedad Intelectual.**

## La Atención al Cliente: El éxito o el fracaso

Desde las grandes empresas hasta las microempresas dependen de los clientes o consumidores, sin ellos no existiera la entidad. La impecable y considerada atención al cliente es parte de la "Ética Empresarial". El éxito o fracaso de la empresa depende en un por ciento elevado de la **"total satisfacción de su clientela"**.



Al mismo tiempo, La atención al cliente tiene una estrecha relación con los **"Derechos del Consumidor"**. Los Derechos del consumidor son, en muchos países, leyes establecidas para la protección de los consumidores con el objetivo de que exista un recurso legal donde el ciudadano pueda reclamar mediante el sistema jurídico por mediación de demandas civiles, en el caso de no ser un fraude por parte de la empresa. En el caso de fraude sería un caso penal.

Aunque el tema de los "Derechos del Consumidor" necesita ser abordado con profundidad dado a las deficiencias en los mecanismos existentes o la ausencia de dichos en muchos de nuestros países no abundaremos en esta ocasión en la temática. Más bien, concentrémonos en que es la atención al cliente y que significa para la empresa.



### **Un cliente satisfecho conversa con más o menos 200 personas.**

Desde el punto de vista mercadológico ese cliente es nuestra mejor promoción a un bajo costo. Esto significa que la inversión de tiempo o metálica dedicada al cliente es más que justificada contablemente.

Un cliente molesto o no satisfecho habla con la misma cantidad de personas y se convierte en anti-promoción creando un efecto de domino el cual deteriora no solo la imagen y reputación de la empresa pero afecta al igual los ingresos. Sin lugar a dudas, esta situación puede incidir significativamente en la desaparición de la entidad empresarial, especialmente en las pequeñas y medianas empresas.

Las estadísticas indican que la desatención y mal trato a los clientes se encuentra entre las primeras causas de los fracasos de las PYMES, especialmente en las que ofrecen servicios.



### **Reglas generales que conllevan a la satisfacción de los consumidores**

- ✚ El contestar las llamadas telefónicas sin sobrepasar en cuarto timbre.
- ✚ No poner en espera al cliente por más de uno o dos minutos. Si se hace necesario que se investigue la problemática o cuestionante la persona que atendió la llamada inicial debe de informarle al cliente cada 2 – 3 minutos que esta tratando su caso y que en breve le responderá. Si no es posible en un periodo de mas de 5 – 10 minutos resolver satisfactoriamente la situación se le informa al cliente que se le devolverá la llamada y la hora en se le contactara.
- ✚ El vendedor o gerente debe de atender al cliente con "exclusividad". Esto significa que no debe de atender a otro cliente al mismo tiempo.
- ✚ En los casos de reclamaciones por defectos o de no estar satisfecho con el producto es en el mejor interés de la empresa el satisfacer al cliente aunque

esto conlleve un costo. En muchos casos el cliente quizás no tenga la razón, pero aun así y en la medida posible, es mejor usar la filosofía que reza **"El cliente siempre tiene la razón"**

- ✚ La ubicación de la mercancía debe de ser no solo organizada pero visualmente agradable.
- ✚ Es de suma importancia que los precios estén en todos los productos y que el mismo producto no tenga dos precios diferentes.
- ✚ La rígida puntualidad en las entregas y/o reparaciones por garantías es imprescindible para la satisfacción del cliente.
- ✚ El personal de la empresa ya sean dos o mil deben de tener una presencia física y actitudinal que represente profesionalismo y buenas maneras. (Etiqueta empresarial)
- ✚ La higiene, olores y ambientación incluyendo la iluminación y música es de suma importancia. Esto se debe a que es el primer impacto que el cliente recibe al entrar al establecimiento. También, ayuda grandemente a mantener el personal en un estado anímico relajado el cual es transferido al cliente.
- ✚ Nunca **"fuerce una venta"** ni hostigue al cliente. Por lo regular el cliente si desea información va a procurarla. El vendedor debe de **"darle espacio al cliente"** pero estar atento discretamente.

Estos solo son diez puntos básicos que implementados correctamente pueden mejorar las operaciones y estimular el crecimiento de la empresa. Tanto en nuestras vidas personales como en nuestros emprendimientos no nos olvidemos lo que dice el dicho....

**"Cría fama y acuéstate a dormir"**

Publicado en Revista INTER-FORUM Septiembre 23 de 2002-09-23

[http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/090202com\\_cliente\\_gds.html](http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/090202com_cliente_gds.html)