



ESTRATEGIAS DE ATENCION A CLIENTES Y MANEJO DE CLIENTES DIFICILES

Evaluación Sesión 1

Nombre: _____ Empresa: _____ Fecha: _____

1.- ¿Cuál es la parte más importante de todo negocio?

- a. Los inventarios.
- b. El Cliente.
- c. El personal.

2.-¿Quién es el cliente cordial?

- a. El que se enoja y reclama.
- b. El que invita a todos sus amigos a tomar café.
- c. El que no se queja, no exige, jamás critica ni reclama, simplemente jamás regresa

3. ¿Qué es a lo que no puede sobrevivir ninguna empresa?

- a. A las lluvias y terremotos.
- b. A la falta de Clientes.
- c. A la falta de Publicidad

4. ¿Qué es calidad total al cliente?

- a. El compromiso de todos los que integran la empresa en satisfacer los requerimientos de los clientes.
- b. Que se hagan las cosas para el cliente.
- c. Que a todos los clientes se les brinde una sonrisa.

5. ¿Cuáles son los pensamientos de un profesional de atención?

- a. Tratar de vender lo mas caro
- b. Pensar ¿Qué desean mis clientes? ¿Qué necesitan mis clientes? ¿Qué sienten mis clientes?
- c. Nada, simplemente actuar conforme a la situación y al cliente

6. ¿Qué hace un profesional de la atención?

- a. Conoce bien su producto y servicio convirtiéndose en un experto.
- b. Desconoce su producto o servicio.
- c. Termina una carrera profesional.

7. ¿Cuáles son las necesidades fundamentales del cliente?

- a. Buenos precios, buenos horarios y buenos productos
- b. Depende de cada cliente, todos son exigentes.
- c. Ser bien recibido, servicio puntual, servicio cómodo, servicio organizado, ser comprendido, recibir asistencia, sentirse importante, ser conocido y recordado, ser apreciado y respeto.

8. ¿A que se refiere la necesidad de sentirse importante?

- a. A que los clientes se creen más que los colaboradores.
- b. Cualquier cosa que haga que un cliente se sienta especial, que se sienta conocido y recordado, respetado y apreciado.
- c. A que lo atiendan rápido.

9. ¿Qué significa ser atendido con rapidez y puntualidad?

- a. Para el cliente el tiempo es el producto más valioso con el que cuenta, valorará mucho si no lo pierde en su negocio.
- b. Que los colaboradores lleguen a tiempo.
- c. No demorar en darle un saludo.

10. ¿Un colaborador que no sabe atender al cliente?

- a. Disfruta su tiempo libre.
- b. Queda desempleado.
- c. Queda bien con sus amigos.