



# Comportamientos de un servicio excelente

**ODALIS ROJAS**

[www.linkgerencial.com](http://www.linkgerencial.com)



## Odalis Rojas

Licenciada en Administración Comercial, con especialización en Recursos Materiales y Financieros de la Universidad Santa María, Caracas. Autora del libro “Clima Organizacional como el estado de ánimo de las organizaciones”.

Posee una amplia experiencia corporativa en el área de desarrollo organizacional, con especial énfasis en el diseño de evaluaciones diagnósticas de cultura y clima organizacional e implantación del modelo de competencias.

En su performance ha sido líder en implantación de proyectos y durante los últimos 15 años se ha dedicado a la consultoría de procesos de gestión humana como socia y directora de Link Gerencial Consultores, para Venezuela, República Dominicana y Colombia.

### Comportamientos de un servicio excelente

Ediciones Link Gerencial

Autor: Odalis Rojas

Año: 2017

Diseño: Typopixel

*“El Servicio Excelente es una sumatoria de comportamientos cotidianos que agradan y generan emociones positivas en los clientes.”*

# Comportamientos de un servicio excelente

Este ebook presenta los **10 estándares básicos** para dar un servicio de excelencia en cualquier tipo de organización.

Estos estándares, marcan una gran diferencia en el servicio que ofrecemos a nuestros clientes y elevan su nivel de satisfacción y de fidelización de los clientes con tu empresa.

Cada comportamiento puede ser aplicado a la particular circunstancia de tu trabajo y de tu posición en la organización. Estos principios son válidos para todos, y su aplicación debe convertirse en hábitos.

Al modelar los estándares básicos de servicio, apoyamos los elementos que constituyen la espina dorsal de cualquier negocio que tiene al **servicio de excelencia** como su factor diferencial.



Estos son los **10 estándares básicos de servicio:**



**01**

Mire al cliente a los ojos.



**06**

Aduéñese de las solicitudes de los clientes.



**02**

Sonría siempre.



**07**

Sea cuidadoso de su imagen e higiene personal.



**03**

Dé la bienvenida, salude y despida al cliente con cortesía y llámele por su nombre.



**08**

Cumpla sus compromisos puntualmente y otorgue respuesta ágil.



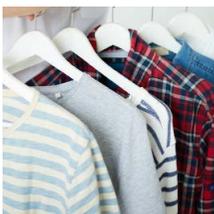
**04**

Comuníquese de manera positiva y utilice un tono de voz adecuado.



**09**

Aplice siempre la cortesía en sus comunicaciones por teléfono, correo electrónico y cartas.



**05**

Conozca su producto y véndalo.



**10**

Exceda las expectativas del cliente.

# 1. Mire al cliente y a sus colegas a los ojos

**Misión:** Hacer que el cliente sienta que es reconocido por nosotros y que tiene toda nuestra atención, de modo que se sienta importante y especial.

**Operacionalización del estándar:** Mire al cliente y a sus colegas a los ojos al saludarle, al despedirle, al sostener cualquier intercambio de información o cuando esté ofreciendo información.

## Comportamientos claves

### A los ojos

La mirada debe estar dirigida a los ojos, no puede estar dirigida hacia otras partes del cuerpo. De lo contrario, el cliente puede sentirse retado, amenazado y hasta insultado. Entonces, su mirada puede resultar molesta en lugar de placentera y, por lo tanto, causar un efecto totalmente contrario a lo que buscamos, convirtiéndose en una falta de respeto.

### Al hablar

El contacto visual debe ser en el momento del saludo, la despedida, en el momento en el que estamos explicando algo al cliente, escuchándolo o cuando se cruce con él/ella.

### Sonrisa

La mirada debe ir acompañada de una sonrisa natural y de un tono de voz amable o sereno.



“ Solo la interacción personal puede transmitir la emoción de ofrecer satisfacción al cliente.”

“

”

## 2. Sonría Siempre

**Misión:** Demostrar reconocimiento a nuestros colegas y clientes mostrando agrado por servirle. Hacerle sentir agradecimiento por preferirnos y dejar una experiencia grata en su memoria.

**Operacionalización del estándar:** Sonría siempre a todos los clientes y colegas con los que se encuentre.

### Comportamientos claves

#### Cuándo sonreír

Sonría cuando salude al cliente, cuando lo despida y mientras le ofrece el servicio. Demuéstrele que para usted es un gusto, una satisfacción y un privilegio servirle, y que usted está feliz de atenderlo. Su sonrisa siempre debe ser honesta y natural.

#### Cuándo NO sonreír

Cuando el cliente está enojado o alterado, cuando nuestra risa se pueda interpretar como una burla hacia el cliente. Si sonreímos en ese momento podemos afectar gravemente la experiencia del cliente, en lugar de sonreír, es mejor mantener la cara en un estado neutral que tranquilice al cliente.  
Hacer chistes de mal gusto a espaldas del cliente o reírnos mientras hablamos de él/ella con otros, es una falta grave que afecta el servicio.

#### Higiene dental

Para que su sonrisa sea agradable es importante cuidar su dentadura e higiene dental que nos permita sonreír sin miedo.



### 3. Dé la bienvenida al cliente, despídalo y llámelo por su nombre

**Misión:** Demostrar interés y reconocimiento genuino por el cliente. Hacerle sentir que es bienvenido, que extrañaremos su ausencia, que ha sido un placer servirle y que esperamos con ansias servirle de nuevo. Se trata de transmitirle aprecio y calidez.

**Operacionalización del estándar:** De la bienvenida cortésmente al cliente cuando ingresa a las instalaciones o a cualquier parte de la empresa (restaurante, almacenes, sucursales, plantas industriales, etc.). Así mismo debe despedirlo amablemente al salir de la empresa o cuando se retira de cualquier establecimiento.

*“Lograr experiencias memorables de servicio depende principalmente de la actitud de los colaboradores.”*

## Comportamientos claves

### Saludo cálido

Mirando al cliente a los ojos, con una genuina sonrisa en los labios, utilice frases como -Buenos días/tardes/noches, señor/señora/señorita... Si el cliente está entrando a nuestra empresa o a un área específica de servicio puede decirle -Bienvenido a nuestra sucursal/ agencia/ comedor/ instalaciones, etc.

### Cliente repetitivo

Si se trata de un cliente repetitivo es importante hacerle ver que sabemos que es recordado con frases como -Es un placer recibirle de nuevo. Bienvenido(a)... -Bienvenido de nuevo ...

### Cálida despedida

Cuando el cliente se retira de alguna de las instalaciones de nuestra empresa se pueden utilizar frases como - Pase un feliz día... o - Deseamos que disfrute el resto de su estadía con nosotros. Si se retira de nuestra empresa podemos utilizar frases como:  
- Para nosotros ha sido placer servirle.  
- Esperamos verle de nuevo... -Tenga usted un feliz retorno. - Esperamos tenerle de nuevo con nosotros. Aproveche la despedida para dejar en la mente del cliente el deseo del volver a vivir la experiencia de servicio con nuestra empresa.

### El nombre

Acompañe siempre sus saludos, bienvenidas y despedidas con el nombre del cliente, utilizando el título de señor, señora o señorita y el apellido del cliente. Evite el uso de apodosos o sobrenombres, por más confianza que usted piense que exista.  
Busque formas creativas para identificar el apellido del cliente y pasar la información de boca en boca, de modo que todos sepamos los nombres de los clientes. Utilice las fotografías como herramienta.

## 4. Comuníquese de manera positiva y utilice un tono de voz adecuado

**Misión:** Hacer sentir a nuestro cliente respetado y relajado, demostrando una actitud positiva en nuestra comunicación verbal y no verbal que facilite el contexto para dejar en nuestros clientes externos e internos una experiencia positiva memorable en cada contacto.

### Operacionalización del estándar:

Comuníquese de forma positiva en su lenguaje verbal y corporal y utilizar un tono de voz adecuado con visitantes y clientes internos.

### Comportamientos claves

#### Actitud positiva

Capte lo bueno, lo positivo, el acierto, y hágalo saber de manera sincera, oportuna y afectuosa. Exprese con frecuencia elogios, felicitaciones, reconocimientos, gratitud, admiración y aprecio de forma genuina. Esto impacta profundamente la calidad de la relación con clientes y los resultados que de ella se obtienen .

#### Escucha

No interrumpa a su interlocutor. Déjelo terminar la idea y no saque conclusiones a priori. Cuando termine la idea, verifique siempre a través de preguntas de retroalimentación.

#### Lenguaje corporal o no verbal

Haga contacto visual y coloque su cuerpo en postura de atención hacia su interlocutor. Evite cruzar los brazos. Evite los gestos y ademanes rápidos y bruscos. Puede distraer o enviar un mensaje equivocado.

#### Tono de voz

Utilice un tono de voz adecuado, ni muy alto, ni muy bajo. Hable despacio y procure pronunciar bien las palabras. Cuando esté agitado o la situación se torne estresante, respire y hable más despacio para calmarse usted mismo y a su interlocutor. En áreas de clientes y oficina está prohibido hablar en voz alta o con un tono de voz fuera de lugar.

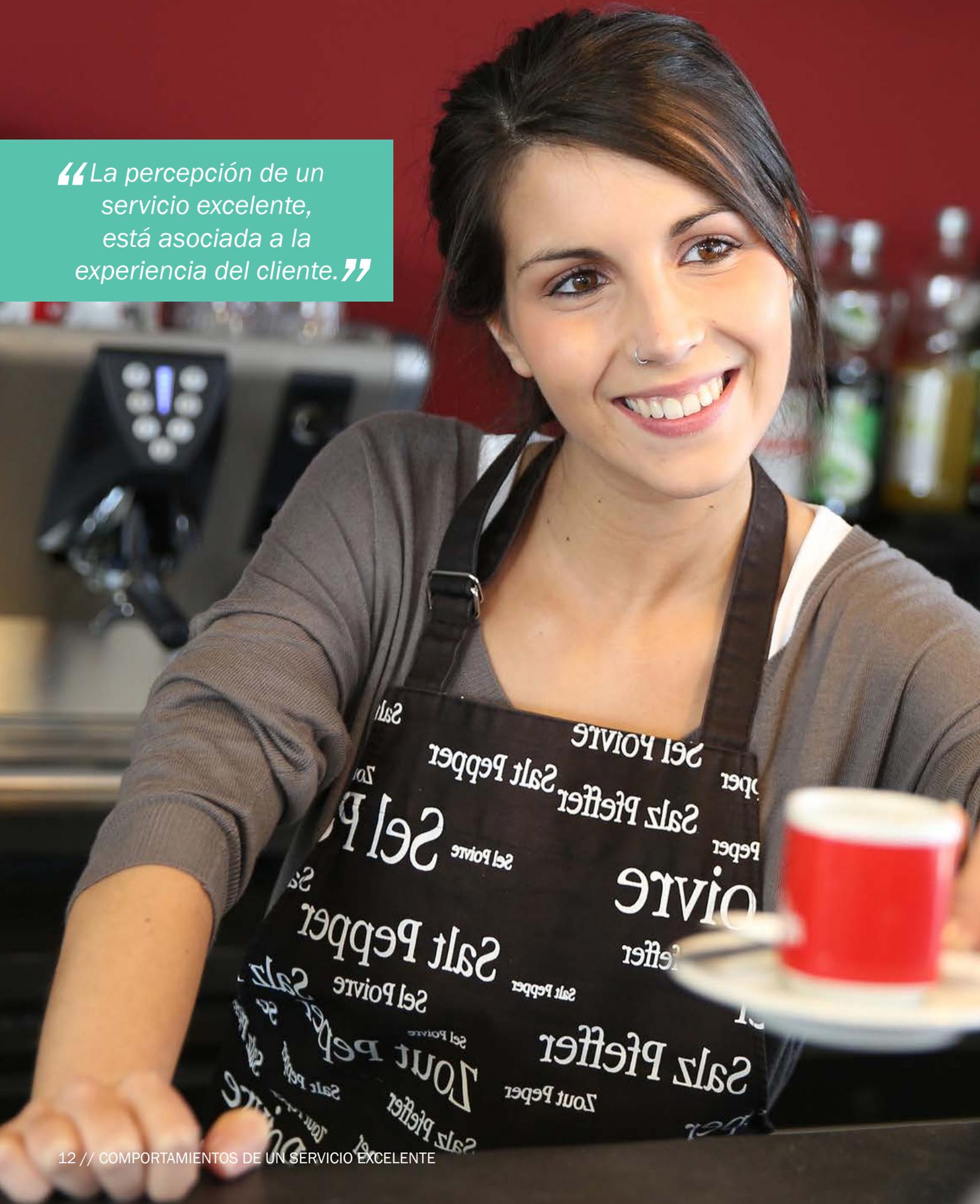
#### Alternativas

Cambie el “no” (verbal o no verbal) por opciones. Cuando tenga que decir no, ofrezca siempre otras alternativas para transformar su respuesta en sí.



*“Lograr conexión emocional con un cliente, mejora fuertemente su satisfacción.”*

“La percepción de un servicio excelente, está asociada a la experiencia del cliente.”



## 5. Conozca su producto y véndalo

**Misión:** Exceder las expectativas del cliente, garantizando una respuesta correcta y rápida a las solicitudes y preguntas de clientes al tiempo que aumentamos las ventas de nuestro producto o servicio en cada contacto con el cliente.

**Operacionalización del estándar:** Conozca todos los detalles de sus productos y servicios, así como el proceso correcto a seguir en cada solicitud y ofrecer una respuesta ágil al cliente. Responsabilícese de promover el servicio en cada contacto con el cliente, reforzando las ventajas competitivas y de buscar información, preguntando a otros para dar respuesta.

### Comportamientos claves

#### Características del servicio

Asegúrese de conocer las características, ventajas y beneficios de su servicio. Las últimas promociones, los esquemas de precios y toda la información de la empresa.

#### Planes promocionales u ofertas

Todo empleado de la empresa debe conocer los diferentes planes promocionales y las ofertas, de manera de dar respuesta profesional a las consultas de los clientes.

#### Procesos y procedimientos

Todo empleado debe conocer los procesos y procedimientos que puedan afectar el servicio al cliente, saber cómo acelerar los pasos y dar una explicación clara del porqué se realizan.

#### Horarios y prestaciones

Es vital manejar información acerca de los horarios, oficinas, personas responsables, teléfonos y demás información que pueda requerir un cliente.

## 6. Aduéñese de las necesidades del cliente

**Misión:** Exceder las expectativas del cliente y hacerlo sentirse importante y especial, garantizando una respuesta correcta y rápida a sus solicitudes.

### **Operacionalización del estándar:**

Responsabilícese de cualquier solicitud o queja del cliente, no importa la naturaleza o tipo. Brinde el adecuado seguimiento hasta asegurarse de que el cliente queda satisfecho.

#### **Apoyo al equipo**

Todos debemos comprender que no trabajamos para un departamento o unidad del negocio. Debemos ser conscientes de que todos somos responsables de cada cliente y que son ellos los que pagan nuestro salario y los que dan razón de ser a nuestra empresa.

#### **Llevar al cliente al lugar**

Si el cliente está perdido y solicita una dirección, lo llevamos al lugar en vez de indicarle el camino para asegurarnos de que no se pierda. Si no pregunta, pero notamos que se encuentra confundido y desorientado, le preguntamos si podemos ayudarlo y lo llevamos.

#### **Proveer información**

Si el cliente solicita información que no conocemos o que no estamos seguros, le pedimos que por favor aguarde un momento, le explicamos que vamos a buscar ayuda y lo hacemos. Servicio al Cliente, casi siempre nos pueden ayudar. Podemos transmitir la información o comunicar al cliente con la persona que efectivamente le puede ayudar. Nunca ofrecemos información equivocada, pero tampoco nos libramos del asunto fácilmente alegando ignorancia. Es nuestra responsabilidad investigar y estar al tanto de todo lo relativo a nuestros productos y servicios.



### Canalizando inquietudes

Cuando canalizamos las preguntas por información o las solicitudes a través de otras personas, esperamos (físicamente o por teléfono) para escuchar la respuesta y aprenderla. Al final constatamos con el cliente que quedó satisfecho. Otras veces, podemos retirarnos, pero nos mantenemos pendientes y nos aseguramos de su satisfacción.

### Seguimiento

Cuando dependa de otros para asegurar la satisfacción del cliente, es nuestro deber realizar el seguimiento necesario para responder al cliente de inmediato. Si la solicitud toma más tiempo del adecuado en resolverse, es importante contactar al cliente y explicarle lo que está sucediendo. En todo momento se debe asegurar de que el cliente esté al tanto del curso de su solicitud.

### Fraseología

Siempre que vaya a ofrecer un servicio o información al cliente, después de saludarlo diga su nombre para dar seguridad al cliente y demostrarle su apoderamiento.

Acompañe su respuesta con frases como: “cuenta con mi ayuda”, “déjelo en mis manos”, “le aseguro que yo me encargo” para ofrecer también seguridad al cliente de que usted se está haciendo responsable de su necesidad y satisfacerla.

Al final de cada contacto con el cliente y como parte de la despedida, hagamos saber al cliente nuestro agrado con frases como: “¿Hay algo más que podamos hacer para ayudarlo?” y una vez confirme su satisfacción, decir frases que expresen que para usted es un gusto, servirle.

## 7. Sea cuidadoso de su imagen y su higiene personal

**Misión:** Presentarse ante el cliente con una imagen impecable es una forma de demostrarle que es importante y especial para nosotros.

**Operacionalización del estándar:** Asegúrese de presentarse bien vestido, impecable. Es responsabilidad de todo empleado seguir las normas establecidas en la empresa en cuanto al cuidado personal.

### Comportamientos claves

#### Higiene

Todos los empleados deben bañarse todos los días antes de ir al trabajo y aprovechar los momentos libres para tomar cualquier acción que la higiene personal exija para mantener un estado adecuado sin despedir olores desagradables y manteniendo una apariencia limpia.

#### Vestimenta

Todos los empleados que tengan uniforme asignado deberán presentarse siempre con su uniforme limpio, planchado y en perfecto estado, tomando en cuenta las normas establecidas en la organización..  
Los empleados que no tengan uniforme asignado deberán mantener una imagen personal de acuerdo al código de vestimenta establecido en la empresa.

#### Peinado, zapatos, maquillaje y accesorios

Todo el personal femenino y masculino deberá mostrar nitidez y pulcritud en su imagen siempre, respetando las normas establecidas en la empresa en cuanto a peinados, zapatos, maquillaje, accesorios, tatuajes, piercings. En las áreas de servicio las mujeres con cabello largo deberán utilizar el cabello recogido detrás de la nuca y en la cocina todos los empleados deben cubrirse la cabeza.  
En las posiciones administrativas, los hombres y mujeres pueden portar un anillo, una cadena pequeña sin medallas grandes, un reloj y aretes pequeños.



## 8. Cumpla con sus compromisos puntualmente y otorgue respuesta ágil

**Misión:** Ofrecer un servicio y una respuesta rápida y correcta al cliente y al cliente interno con el objetivo de que cada cliente experimente en cada contacto un servicio esmerado y se fije en él o ella un recuerdo positivo memorable que le motive a volver a visitarnos porque en todo momento sienta que estamos ahí para servirle.

**Operacionalización del estándar:** Sea puntual y cumpla con las fechas de compromiso y los tiempos de respuesta establecidos como para cada tarea. Responsabilícese para llevar a cabo las acciones que sean necesarias para que el cliente nunca tenga que esperar por usted, cuidando siempre que sus acciones estén de acuerdo a los valores de la lealtad y la ética.

*“ Lo más importante es tener la actitud de servicio, los detalles técnicos se pueden aprender. ”*

## Comportamientos claves

### Puntualidad

Llegue 5 minutos antes de lo establecido a su puesto de trabajo para poder planificarse y organizar el trabajo. Asegúrese de llegar a su lugar de trabajo uniformado y listo para empezar a trabajar.

Cuando asista a una actividad de la empresa, propia de sus funciones, cuando sea invitado a un evento, reunión o entrenamiento o cuando provea algún servicio al cliente o a sus clientes internos siempre trate de estar presente o tener las cosas listas 5 minutos antes de la hora establecida.

### Lealtad y ética

Luego de asumir un compromiso, debemos ser responsables y profesionales, cumpliendo con la fecha, hora, lugar y forma acordados.

### Planificación

Antes de empezar a trabajar o de realizar una tarea, cada empleado debe asegurarse de contar con las herramientas y equipos que necesita para ello y tomar las acciones de lugar para agenciárselos.

### Estar presente y tomar acción

Debe estar siempre en el puesto que le corresponde haciendo un reconocimiento visual constante de los clientes que están en su perímetro y tomando las acciones que correspondan en cada caso como resultado de su inspección visual.

### Actitud de alerta

Todo empleado debe mantenerse siempre en actitud de alerta, a la expectativa de lo que el cliente pueda necesitar para tratar de anticiparse siempre.

### Lenguaje corporal

Todos los empleados deben tener una postura firme, manteniendo el cuerpo siempre de frente hacia el lugar donde se encuentran los clientes y nunca de espaldas.

### Tiempos de respuesta

Todo empleado debe conocer los tiempos de respuesta establecidos para cada tarea, esforzarse por excederlos y buscar siempre cumplirlos y hacerlos cumplir.

## 9. Aplique siempre la cortesía en sus comunicaciones por teléfono, correo electrónico, y correspondencia escrita

**Misión:** Exceder las expectativas del cliente y hacerlo sentirse importante y especial, garantizando una comunicación ágil, eficiente y cortés.

**Operacionalización del estándar:** Apodérese y responsabilícese de cumplir y hacer cumplir la cortesía en sus comunicaciones y así garantizar un servicio esmerado que otorgue a cada cliente y cliente interno una experiencia positiva memorable cuando se comunique con nosotros por cualquier vía.

### Comportamientos claves

<b>Antes del tercer timbre</b>	Todo empleado debe tomar el teléfono antes del tercer toque o timbre, sin importar que se trate de un teléfono que le esté asignado o no.
<b>Teléfono del cliente</b>	Ningún empleado está autorizado a tomar el teléfono o hacer llamadas personales desde las instalaciones de la empresa.
<b>Saludo</b>	Si se trata de una llamada externa en la central telefónica al levantar el teléfono el operador de la central telefónica debe dar los buenos días, buenas tardes o buenas noches, seguidas del nombre de la empresa y del empleado. Si se trata de una llamada interna, al levantar el teléfono el empleado debe dar los buenos días, buenas tardes o buenas noches, seguidas del nombre del departamento si se trata de una oficina o del lugar en el que se tomó la llamada. (sucursal, agencia, comedor, planta, etc.).
<b>Identificación</b>	Inmediatamente después del saludo, toda persona debe identificarse, comunicando su primer nombre o nombre de pila.
<b>Frase de ayuda</b>	Inmediatamente después de identificarse, todo empleado al tomar la llamada debe indicar a su interlocutor su deseo de ayudarlo con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

*“ Adueñarse de los  
requerimientos y hacerle  
seguimiento, deja una  
huella memorable  
en el cliente. ”*



## Comportamientos claves

### Llamada en espera

Evite en la medida de lo posible poner al cliente en espera. Si se trata de una persona irritada, molesta o en una situación de emergencia, nunca ponga la llamada en espera. Identifique estas situaciones por el tono de voz de quien llama.

Nunca ponga una persona en espera más de una vez. Cuando sea necesario pregúntele primero si puede esperar y luego ponga la llamada en espera, utilizando el botón correspondiente.

Asegúrese de que la persona que llama permanezca en espera el menor tiempo posible y de que en ningún caso su espera sea mayor de 20 segundos. Cuando vuelva tomar la llamada para terminar la pausa, de las gracias por esperar.

### Transferencia de llamadas

Para transferir llamadas, asegúrese primero de que el número al que está transfiriendo es el correcto y que la persona a quien se le va a transferir la llamada es quien efectivamente puede satisfacer la necesidad del cliente. Una vez haya confirmado estos datos, transfiera la llamada indicando la persona, el número y el departamento a donde está transfiriendo la llamada y explique a la persona a quien va a transferirla toda la información para que el cliente o cliente interno no tenga que repetir todo de nuevo.

Cuando usted tome una llamada transferida, trate de ponerse al tanto primero de la situación del cliente y si ya le pasaron los datos, evite que el cliente o cliente interno tenga que explicarle todo de nuevo.

Luego, despídase de su interlocutor dándole los buenos días, las buenas tardes o las buenas noches y espere a que él o ella cuelgue primero.

### Volumen y tono de voz

Conserve siempre un volumen audible, pero moderado. No hable ni muy alto ni muy bajo.

Utilice un tono o entonación que demuestre agrado, amabilidad y cortesía.

## Comportamientos claves

### Velocidad al hablar

Conserve una velocidad moderada. No demore demasiado en pronunciar las palabras y frases, pero tampoco hable tan rápido que no se haga entender..

### Pronunciación

Pronuncie correctamente las palabras. Evite los regionalismos y los errores comunes de dicción.

### Vocalización

Vocalice adecuadamente para que sus palabras se comprendan bien. No hable entre dientes ni con objetos, comidas o bebidas en la boca. El chiclet o goma de mascar está prohibido en sus interacciones con clientes.

### Mensajes

Cuando la persona que puede resolver la situación con el cliente no esté, investigue si existe otra persona en el equipo o fuera de él que pueda ayudar para evitar que su interlocutor tenga que volver a llamar ni quedarse insatisfecho.

Si definitivamente no hay nadie más que pueda ayudarle, pídale que le indique su nombre, número de contacto, el mensaje y su urgencia. Luego asegúrese de pasar el mensaje con todos los datos para que la persona en cuestión pueda devolver la llamada. Devuelva siempre las llamadas telefónicas en el menor tiempo posible. Hágalo el mismo día o a más tardar a primera hora del día siguiente, dependiendo de si existen diferencias de horario.

### Correo electrónico y cartas

Los correos electrónicos y cartas deben responderse el mismo día o a primera hora del día siguiente, respetando siempre los formatos establecidos en cada caso.

Es vital utilizar siempre un tono respetuoso, profesional y cortés, evitando el uso de mayúsculas, colores, muñequitos, informalidades o palabras ofensivas o fuera de lugar.

Antes de responder por escrito, primero se deben negociar acuerdos a través del diálogo personal o telefónico.



## 10. Exceda siempre las expectativas del cliente

**Misión:** Ir más allá de las expectativas del cliente, anticipándonos a sus necesidades y añadiendo detalles adicionales que generen en él una experiencia de servicio positiva y memorable que recuerde siempre con placer.

**Operacionalización del estándar:** Encuentre formas creativas y genuinas de hacer al cliente sentirse mimado, seguro, reconocido y especial en línea con las políticas, procedimientos, normas y principios de la empresa y siempre dentro del marco de la lealtad y la ética

### Comportamientos claves

#### Tiempo de respuesta

Todo empleado debe tratar de superar los estándares de tiempos promedio establecidos para cada tarea, buscando formas más eficientes de hacer las cosas, sin detrimento de los controles que sean necesarios en cada proceso.

#### Enfoque en los detalles

Todo empleado es responsable de observar al cliente, escucharlo y recordar detalles que puedan ser utilizados para sorprenderlo positivamente en el momento del servicio, hacerlo sentir importante y reconocido. Se trata de tratar de obtener datos del cliente; tales como cuáles son sus deseos, gustos, pasatiempos, intereses, expectativas, de dónde viene, qué hace, etc.

También es responsabilidad de todo empleado captar y recordar hábitos de consumo del cliente, fechas especiales, etc. y pasar esta información para alimentar nuestra base de datos.

Luego, es el deber de todo empleado ejecutar alguna acción a tono con la información captada con el objetivo de sorprenderle gratamente como acompañamiento del servicio o producto que provee.

Abrir la puerta, dejarle pasar primero, colaborar cargando un equipaje, detenerse para ayudarlo, extender la mano para ayudarlo a pararse, bajarse o subirse de algún lugar, entre otros pequeños detalles hacen la diferencia a la hora de ofrecer un trato genuino, exclusivo y gratificante.



[www.linkgerencial.com](http://www.linkgerencial.com)



link gerencial



@linkgerencial



link gerencial



[linkgerencial@linkgerencial.com](mailto:linkgerencial@linkgerencial.com)