Guía de Atención y Servicio al Cliente

## Estructura lógica secuencial de atención y servicio al cliente

|  |  |
| --- | --- |
| Atención al cliente (calor humano)  | *Atención al Cliente* es la filosofía para atender a consumidores y clientes con calidad y calor humano. Se aplican virtudes y valores humanos. |
| Beneficios de la Atención al Cliente | 1. (virtudes y valores humanos a adquirir)
 |
| Servicio al cliente (Calidad académica) | *Servicio al Cliente* es ofrecer a los clientes la eficiencia y la eficacia del personal, disponiéndoles de la capacidad instalada del negocio para facilitarles el proceso de adquisición de productos y/o servicios. |
| Área de Ventas | 1. (quién comienza la venta de piso) (quién hace las ventas de calle)
 |
| Área de Administración | 1. (características de políticas de crédito) (formas de cobro en caja)
 |
| Área de Productividad | 1. (tecnología en productos y/o servicios creados a la medida del cliente)
 |
| Área de Administración | 1. (características de políticas de cobro) (formas de cobro en caja)
 |
| Área de Pos Ventas | 1. (quién termina la venta) (quién ejecutará las pos ventas)
 |
| Beneficios del Servicio al Cliente | 1. (ayudas en: conocimiento, técnicas, controles, tecnología…)
 |

Se ha aprobado la secuencia lógica de la atención y servicio al cliente, autorizado por (nombre de la persona) quien es el presidente de la Junta Directiva de la empresa, y bajo visto bueno y supervisión por (nombre de la persona), quien funge bajo el cargo de Gerente General.

Dado en la ciudad de (ciudad), a los (día) días, del mes de (mes), del año 201(X).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| Presidente Junta Directiva |  | Gerente General |  |

**Realizar mezcla de ventas cruzadas:**

1. Atención personalizada.
2. Dinámica de mezcla de productos.
3. Visión de Consumo.