

## CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| Prólogo  | i         |
| <b>SECCIÓN I SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE</b>                      | <b>2</b>  |
| El servicio al cliente es responsabilidad de todos                   | 3         |
| La importancia del teléfono para su organización                     | 4         |
| Diagrama de una compañía consciente de su calidad                    | 5         |
| <b>SECCIÓN II TÉCNICAS TELEFÓNICAS APROPIADAS</b>                    | <b>6</b>  |
| Hacer uso del teléfono   | 7         |
| La modulación de su voz  | 9         |
| Su mejor voz   | 10        |
| Dirigirse al que llama   | 12        |
| Contestar el teléfono  | 13        |
| La manera efectiva de escuchar                                       | 14        |
| Manejar objeciones   | 16        |
| El arte de la negociación  | 19        |
| Repaso   | 22        |
| La llamada de seguimiento del servicio                               | 23        |
| Hacer preguntas  | 24        |
| Hacer llamadas de servicio   | 30        |
| Dar malas noticias   | 31        |
| Reconocer y manejar el comportamiento del que llama                  | 32        |
| Cómo volver a llamar al cliente                                      | 35        |
| Algunas declaraciones que se deben evitar                            | 36        |
| Concluir la conversación   | 40        |
| <b>SECCIÓN III ENTENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE</b>              | <b>41</b> |
| Lo que su cliente desea  | 43        |
| La actitud es su clave para el éxito                                 | 48        |
| Definición del servicio de calidad al cliente                        | 53        |
| <b>SECCIÓN IV MANEJAR LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE</b>                  | <b>54</b> |
| Estudio de caso: La Compañía Mayorista Acril                         | 55        |
| La percepción del cliente: Un ejercicio                              | 57        |
| Manejar la percepción del cliente: La llamada de servicio al cliente | 60        |
| Un inventario de sus habilidades en el servicio por teléfono         | 63        |
| Su plan de acción para un mejor servicio                             | 64        |