

# Contenido

---

Acerca del autor v

El punto de vista del cliente vii

## Parte I

### Cómo comunicarse con el cliente 1

---

Capítulo 1 *Salude* bien al cliente

“¡Haga que me sienta cómodo y a gusto!” 3

Resultados de nuestra encuesta 6

La primera impresión es la más importante 6

Establezca contacto visual 7

Déle las gracias por haber entrado o llamado, o haberlo visitado 8

Desconéctese del mundo y conéctese con el cliente 9

Las capacidades para servir bien al cliente aumentan la seguridad de uno mismo 10

*Resumen (12) / Cómo mejorar la capacidad para recibir a alguien (13) / Algo para meditar (13) / Cambie su forma de hacer las cosas (13) / Diario de los éxitos diarios: Recibir al cliente (14)*

## **Capítulo 2 *Concédale valor a los clientes***

**“¡Hágame saber por qué piensa usted que yo soy importante!” 15**

Los valores son mucho más que simples técnicas 16

Los valores impulsan nuestras actitudes, motivos y conducta 17

**“Usted es el cliente, ¡Gracias a usted tengo un sueldo!” 18**

**“¡Usted tiene algo que me agrada!” 20**

**“¡Mi empleo existe gracias a usted!” 21**

**“¡Cuál es mi verdadera actividad!” 21**

*Resumen (22) / Cómo mejorar la capacidad para valorar a las personas (23) / Algo para meditar (23) / Cómo evaluar sus propios valores y motivos (23) / Diario de los éxitos diarios: Concédale valor a los clientes (24)*

## **Capítulo 3 *Pregunte en qué puede servir al cliente***

**“¡Averigüe lo que quiero!” 25**

Detecte las necesidades 27

Pregunte, “¿En qué puedo servirle?” 28

Averigüe por qué entró o le llamó 28

Haga preguntas abiertas para poder comprender mejor lo que necesita 30

Las necesidades de las personas no siempre son lógicas 31

*Resumen (33) / Cómo mejorar la capacidad para preguntar en qué puede servirle (33) / Algo para meditar (34) / Cómo reconocer lo que necesita una*

*persona (34) / Diario de los éxitos diarios: Pregunte en qué puede servir al cliente (35)*

#### **Capítulo 4 Escuche al cliente**

**“¡Por favor, escúcheme y entiéndame!” 37**

Cómo escucharlo todo 39

Cómo acabar con la preocupación 40

Ojos que divagan significan mente que divaga 41

Con frecuencia, una persona imita el lenguaje corporal que modela otra 43

Escuchar la mejor forma de convencer 44

*Resumen (44) / Cómo mejorar su capacidad para escuchar al cliente (45) /*

*Algo para meditar (45) / Cómo evaluar su capacidad para escuchar (46) /*

*Diario de los éxitos diarios: Escuchar al cliente (47)*

#### **Capítulo 5 Ayude al cliente**

**“¡Ayúdeme a obtener lo que quiero!” 49**

¿Enfoque hacia el producto o enfoque hacia las necesidades del cliente? 50

Cómo servir al cliente 52

Satisfaga sus deseos o necesidades 53

Resuelva sus problemas 54

Proporciónese un valor extraordinario 55

Piense en su trabajo como una sociedad 56

*Resumen (58) / Cómo mejorar su capacidad para servir al cliente (59) / Algo*

*para meditar (59) / Cómo elevarse por encima de sus competidores (60) /*

*Diario de los éxitos diarios: Ayudar al cliente (61)*

**Capítulo 6 Invite al cliente a que regrese**

**“¡Dígame que siempre seré bienvenido!” 63**

¿Cómo quiere que se sienta el cliente después del contacto con usted?” 64

Cómo dejar una última buena impresión 65

Déle las gracias por haber entrado o haberle llamado 65

Invítela a regresar pronto 67

Despiértele las ganas de volver 68

Haga algo que se quede en la mente del cliente 69

El buen trato influye en la satisfacción del cliente 70

*Resumen (72) / Cómo mejorar la capacidad para invitar al cliente a que regrese (72) / Algo para meditar (73) / Cómo asegurar su futuro con el cliente (73) / Diario de los éxitos diarios: Invite al cliente a que regrese (74) / Sistema para satisfacer al cliente (74)*

**Capítulo 7 Sistema para satisfacer al cliente**

**“¡Todo lo que usted debe saber para satisfacerme!” 75**

¿En qué le reeditúa a usted? 78

*Cómo tener mayor capacidad para aplicar este sistema (80) / Algo para meditar (80) / Diario de los éxitos diarios: Aplique automáticamente el sistema para satisfacer al cliente (81)*

**Parte II**

**Cómo resolver los problemas del cliente 83**

---

**Capítulo 8 Entienda el problema**

**“¡Trate de entender mi problema desde mi punto de vista!” 85**

- Su remuneración depende de su capacidad para resolver problemas 86
- La fórmula para resolver problemas 87
- Qué es un problema 87
- Entienda el problema 89
- Elimine las emociones negativas al resolver un problema 90
- Jamás discuta sobre quién ocasionó el problema 92

*Resumen (93) / Cómo mejorar la capacidad de entender problemas (94) / Algo para meditar (94) / Reglas para alejar al cliente (95) / Diario de los éxitos diarios: Entender el problema (96)*

## **Capítulo 9 *Identifique la causa del problema***

**“¡Tómese el tiempo necesario para entender qué ocasionó mi problema!” 97**

Cómo identificar la causa de un problema 98

Egos, emociones y actitudes 99

¿Cuánto le cuesta a usted una queja sin resolver? 100

Identificar la causa del problema sirve para evitar un enfrentamiento 103

Escuche sin ponerse a la defensiva 103

¿Cuál es la causa de la mayor parte de sus problemas 104

*Resumen (105) / Cómo mejorar su capacidad para identificar la causa de un problema (106) / Algo para meditar (106) / Estrategias para ganarle al cliente en su propio juego (107) / Diario de los éxitos diarios: Identificar la causa (108)*

## **Capítulo 10 *Analice las posibles soluciones***

**“¡Estudie conmigo las posibles soluciones!” 109**

Un problema puede ser grande o pequeño, ¡pero no deja de ser problema! 110

Practique estas guías para la acción 112

Sugiera opciones 112

Pida al cliente que ofrezca ideas 113

Póngase de acuerdo sobre el curso de acción más conveniente 115

*Resumen (116) / Cómo mejorar la capacidad para discutir posibles soluciones (118) / Algo para meditar (118) / Sugerencias para eludir problemas con eficacia (119) / Diario de los éxitos diarios: Analice las posibles soluciones (120)*

## Capítulo 11 *Resuelva el problema*

“¡Resuelva mis problemas y le seré fiel toda la vida!” 121

Guías de acción para resolver problemas 122

Elimine la causa 122

Tome medidas correctivas 124

Pregunte si el cliente está satisfecho con la solución 125

Cómo cimentar una relación sólida con el cliente 126

De hecho sólo se trata de una cortesía común y corriente 126

*Resumen (127) / Cómo mejorar la capacidad para resolver problemas (128) / Algo para meditar (128) / Filosofías para resolver problemas que a sus adversarios les encantaría que usted aplicara (129) / Diario de los éxitos diarios: Resuelva el problema (130)*

## Capítulo 12 *Asegure su éxito futuro*

“¡Sus oportunidades serán infinitas si me complace!” 131

Usted está rodeado de un “sinnúmero de oportunidades” 132

¿Qué oportunidades le rodean? 134

La ley de la reciprocidad psicológica 134

Trabajar en equipo ofrece grandes ventajas 135

El cliente interno 136

¿Cómo puede usted ofrecer un valor extraordinario para que le paguen más? 137

Cómo asimilar y aplicar estos procesos 137

*Resumen (139) / Cómo mejorar su capacidad para complacer al cliente (140) /*

*Algo para meditar (140)*

**Índice 141**