ESTUDIO DE CASOS CLIENTES FELICES

A continuación, les propongo unos casos, el estudio de una situación real que recoge un proceso de atención al cliente y posible venta de un servicio/producto.

El objetivo de este caso es que se **reconozcan** qué tipo de cliente(s) son los que se muestran en cada caso, si el vendedor tuvo comportamientos de éxito/fracaso, y que debería mejorar en ese proceso de atención.

Preguntas orientadoras: ¿Cuál es el diagnóstico del vendedor en esta situación?, ¿Cómo son nuestros clientes?, ¿el temperamento del vendedor le ayuda en la situación? ¿conoce su producto?

CASO 1 "VIAJE SOÑADO"

Una pareja entra en una agencia de viajes. Ella, Marta, lo tiene claro. Quiere un crucero por el de Cartagena a Panamá; Y además las fechas están cerradas en su mente. La primera quincena de Agosto. No hay posibilidad de cambio en las fechas. Esta es una de las condiciones.

En cuanto a Luis, no tiene tan claro el lugar o el tipo de vacaciones y se deja llevar. No muestra un interés especial por el crucero. Prefiere que le informen. Se mantiene a la expectativa.

Les atiende Rosa, la empleada de la agencia de viajes. Se la percibe como una persona atareada, diligente, atenta. Se presenta a la pareja y al principio escucha.

Situación

Rosa(R): -Hola chicos! ¿Qué tal? ¿Qué necesitan?, ¿Qué les gusta?,
Marta (M): - Hola. Queremos un crucero de Cartagena a Panamá. Las fechas tienen que ser del 4 ó 5 de agosto hasta el 16 ó 17 del mismo mes. ¿Qué es lo que me ofrece? He mirado por internet y no veo nada que me cuadre con lo que quiero. De hecho, vengo a que me informes. Queremos irnos de vacaciones.
Luis (L), su pareja, la mira y asiente.

R- Mientras tanto recopila algunos catálogos que tiene de cruceros. Coje el primero y empieza a buscar la información. Mira, hojea, busca, ¡... y por fin exclama!

R- Aquí tienes muchos cruceros. No están nada mal. ¿Saben inglés? Por qué claro si no saben inglés van a tener complicaciones dentro del crucero, ya que son atendidos por estadounidenses.

Claudia Paredes
Instructora

LIVEWORKSHEETS

CASO 2 "PLATILLO"

Carlos y su esposa Kamila, llegan al restaurante xxx, al llegar al parqueadero se encuentra con que los espacios son muy amplios y la seguridad ahí, es realmente impresionante¡¡ al ingresar al restaurante, el mesero muy bien presentado les saluda con gran amabilidad y los ubica en una mesa muy bien decorada.

Situación

Mesero(M): entrega el menú, manifiesta con total cordialidad que está ahí para atenderlos y aclara que cualquier platillo demorará entre 15 y 25 minutos aproximadamente, entre tanto es traerá una entrada que va por cuenta del restaurante.

Carlos(C): amor quieres un platillo especial o te pido lo de siempre, o mejor pido yo, porque nunca te decides, o siempre dices que algo está mal.

Kamila (K): ok. Pide tú, no hay problema.

C: al pasar 20 minutos llama al mesero y manifiesta agitando las manos que han demorado mucho y pronto se irá menos que le rebajen por tanta espera.

K: Amor le dice a su esposo, el dijo que demoraba 25 minutos y apenas van 20, sonrojada mira al mesero.

M: caballero comprendo su molestia, usted es importante para nosotros, pero el platillo está por llegar.

K: llegar el platillo, manifiesta que no quería ese platillo, pero igual lo comerá.

M: señorita, esperemos que disfrute el delicioso platillo.

C: Kamila¡¡ manifestó Carlos gritando, te dije que nunca nada te gustaba, mesero es su culpa la demora la puso de malas.

M: Caballero, espero disfrute su platillo(sonrisa), y por las molestias que pudimos haber causado, aunque trajimos las cosas a tiempo, les obsequiaremos el postre.

C: cancela la cuenta y sale del establecimiento

Claudia Paredes
Instructora

LIVEWORKSHEETS

Caso 3: "COMPUTADORES"

En la tienda de computadores xxx se enuenra Danilo el nuevo empleado quien ha sido contratado por su tío por las vacaciones, y sin una clase de inducción, su conocimiento de computadores es sobresaliente, ya que estudia para ser ingeniero.

Situación:

Jorge(J): ingresa al local y observa detenidamente los diferentes productos del mostrador, al interesarse en uno llama a un empleado, para que le cuente los detalles del producto.

Danilo(D): acude lentamente y chateando, le informa que el producto escogido es una excelente opción y le detalla las razones por las cuales debe adquirir ese valioso producto

J: ¿por favor me informa el valor del producto?

D: creo que ese está en dos millones setecientos

J: ¿no hay algún descuento?

D: ¿Señor la verdad no sé soy el nuevo aquí, grita cerca de Jorge y dice Tiooooo cuanto es que vale este? Señalando el computador escogido por Jorge. La respuesta es tres millones.

Disculpe señor que vale tres millones

J: usted me dijo que Valia menos

D: ya le dije que soy nuevo y aun no manejo todos los precios, pero le digo está barato debería llevarlo

J: no gracias, ¿hay uno más económico?

D: no señor dígame si lo va a llevar porque en serio es la mejor opción yo sé de esto, créame.

J: sale del establecimiento

Claudia Paredes
Instructora

LIVEWORKSHEETS