

Los 4 pasos de la atención al cliente

¿Qué pasos necesitamos dar para atender bien a nuestros clientes objetivo?

1

2

3

4

Obtención de la información

Para poder satisfacer las necesidades del comprador es necesario conocerlas y, para ello, se debe obtener la información más precisa posible. El objetivo en esta fase es **escuchar activamente**.

Respuesta

En esta fase comprobaremos si el comprador ha quedado satisfecho con el trato que se le ha ofrecido, ya que es la fase en la que decide adquirir el producto o servicio que necesita. El objetivo de esta fase es la **resolución**.

Finalización y despedida

En esta fase se comprueba si el comprador ha quedado satisfecho al proceder a la adquisición del producto o servicio que necesita. El objetivo es lograr su **fidelización** para que pase de ser comprador a ser cliente.

Primer contacto

El comprador y cliente potencial acude a la empresa con una serie de expectativas. Es muy importante en esta fase, la de la acogida, que la primera impresión que le cause tanto la empresa como la persona que le está atendiendo sea extraordinaria. El objetivo de esta fase es conseguir **captar la atención del cliente**.