



# Curso de atención al cliente en 10 minutos

1.- **Recibir / Saludar** al cliente antes de 30 segundos, es nuestro invitado. (Todo cliente tiene que sentirse recibido en estos 30 segundos, aunque no esté atendido)

“Hola, Buenos días ....” “Bienvenido a ...”

2.- **Mirarle** a los ojos el 70% del tiempo: (Cuando le hablamos, le tomamos nota,...)

3.- **Exclusividad**: el minuto del cliente es sagrado:

(No hablar con los compañeros, no otear el horizonte,...)

4.- Cuidar el **Lenguaje no verbal**. Siempre comunicamos:

(Posturas, brazos cruzados, gestos, sonrisa,...)

5.- Mostrar **Simpatía**. Todos preferimos a las personas amables:

(Sonrisa, mirada viva, cuerpo erguido, manos visibles,...)

6.- **Personalizar el servicio**. Detrás de cada cliente hay una persona:

“Buena elección,... Seguro que le va a gustar)

7.- **Escuchar al cliente**. Lo que nos dice, lo que nos quiere decir:

“Entonces quiere que se lo sirvamos sin salsa...”

8.- **Profesionalidad**. Somos profesionales del servicio al cliente:

Conocer todos los productos de la carta

9.- **Aseo** Personal y Vestimenta. Impecables.

10.- **Orgullo** por el trabajo bien hecho. ¿Cómo te sentirías si todos tus clientes fuesen a un plató de televisión a hablar de cómo les has tratado hoy?

11.- **Sorprender** positivamente al cliente: “En un momento se lo preparamos”.

12.- **Vuelva** usted mañana: “Gracias, ¡Qué tenga un buen día!” “...hasta otro día”