



UD 1 ATENCION O CLIENTE....

ANGELES MOSQUERA
IES LAMAS DE ABAD

O Impacto da Primeira Impresión



A Mala Experiencia

Pensa nunha ocasión na que te atenderon moi mal.

Que fixo a persoa?

Como te sentiches?

Que fixeches despois?



A Boa Experiencia

Agora pensa cando te atenderon de forma excelente.

Que fixo a persoa?

Como te sentiches?

Que fixeches despois?

Práctica: Comentamos en parellas (2 min/persoa) e recollemos 3 exemplos.

O Centro do Ecosistema Profesional

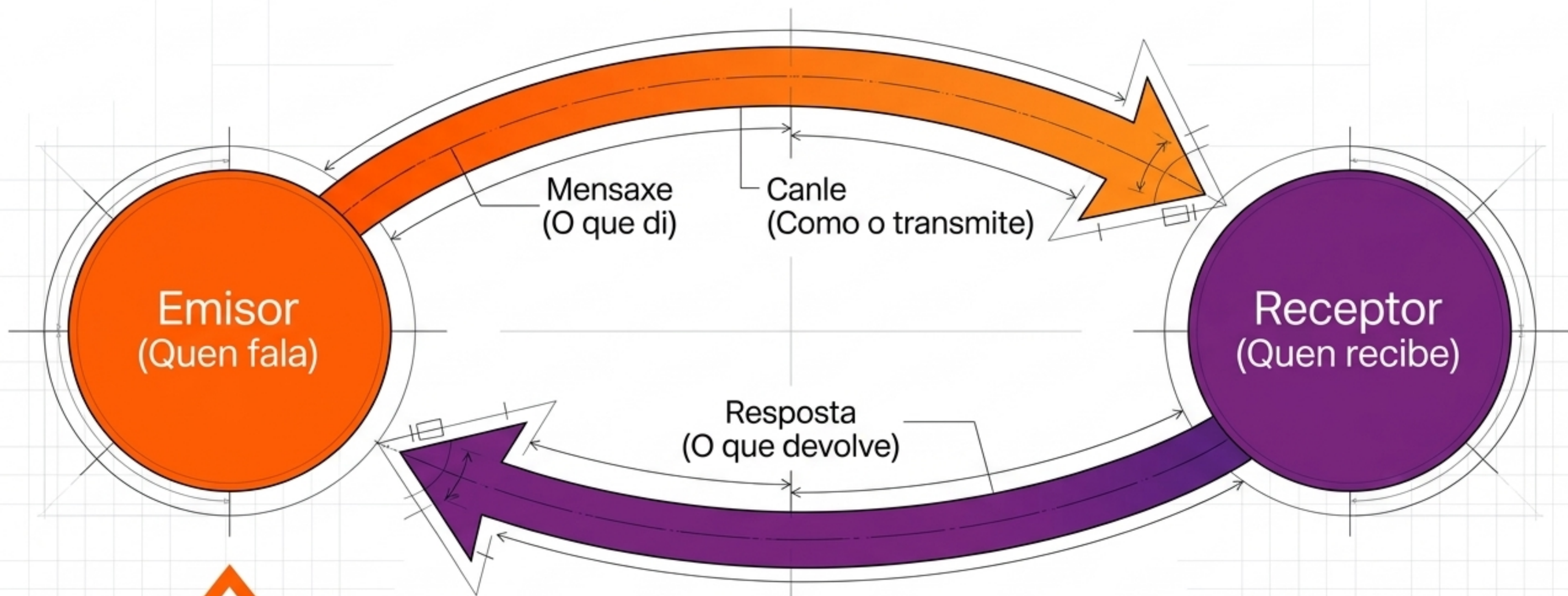


Sen clientes non hai actividade. O obxectivo final é que se sinta ben atendido e xerar CONFIANZA no profesional.

O Método de 4 Pasos



O Circuito da Comunicación



Exemplo Práctico: Un cliente pregunta canto tardará unha reparación. O profesional explica o prazo (Mensaxe) e comproba se o entendeu (Resposta).

A Regra da Aliñación: Dúas Voces, Unha Mensaxe

Verbal

As palabras,
O ton e o volume,
A maneira de explicar.

**As dúas linguaxes
deben transmitir a
MESMA mensaxe
para que funcione.**

Non Verbal

A mirada,
Os xestos e a postura,
A distancia e a expression.



Anatomía da Escoita Activa

Mirar á persoa sen intimidar.

Non interromper.
Demostrar intento de comprensión.

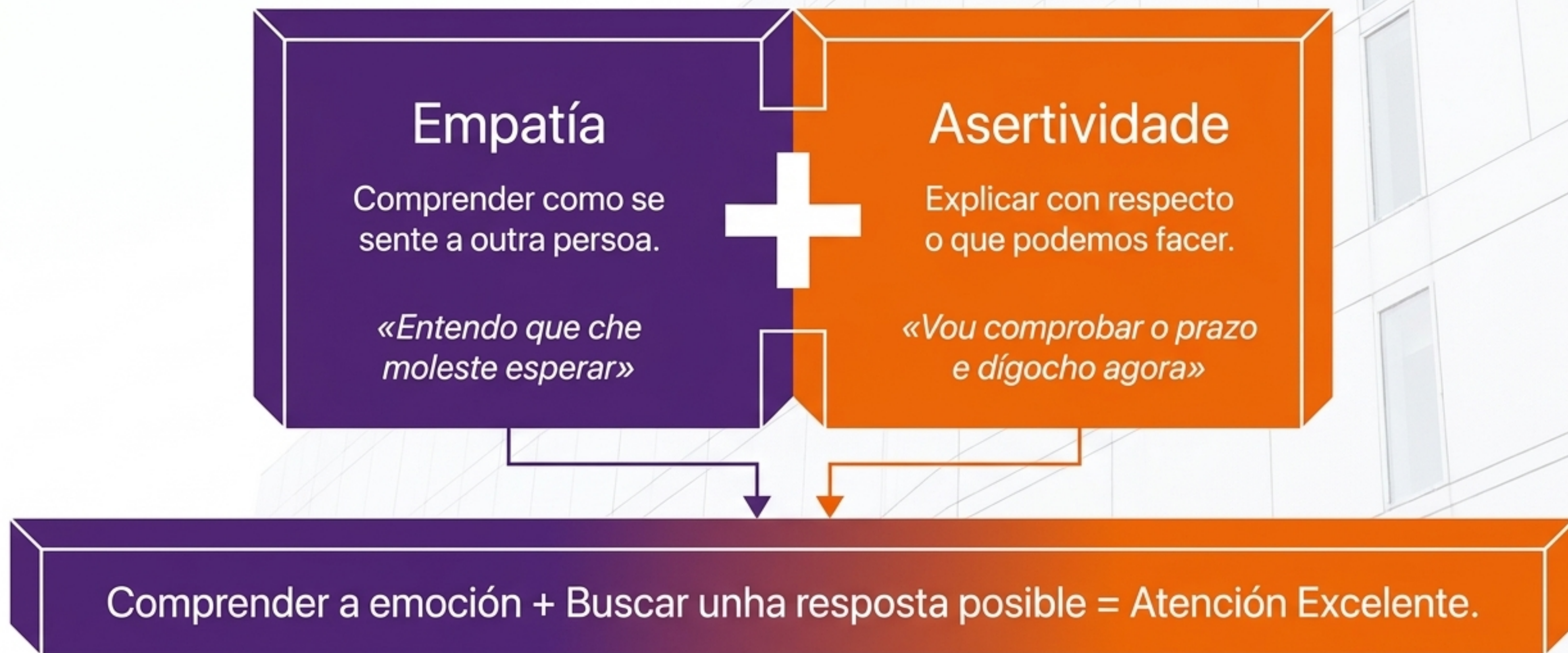
Facer preguntas breves.

Repetir o importante
coas nosas palabras.

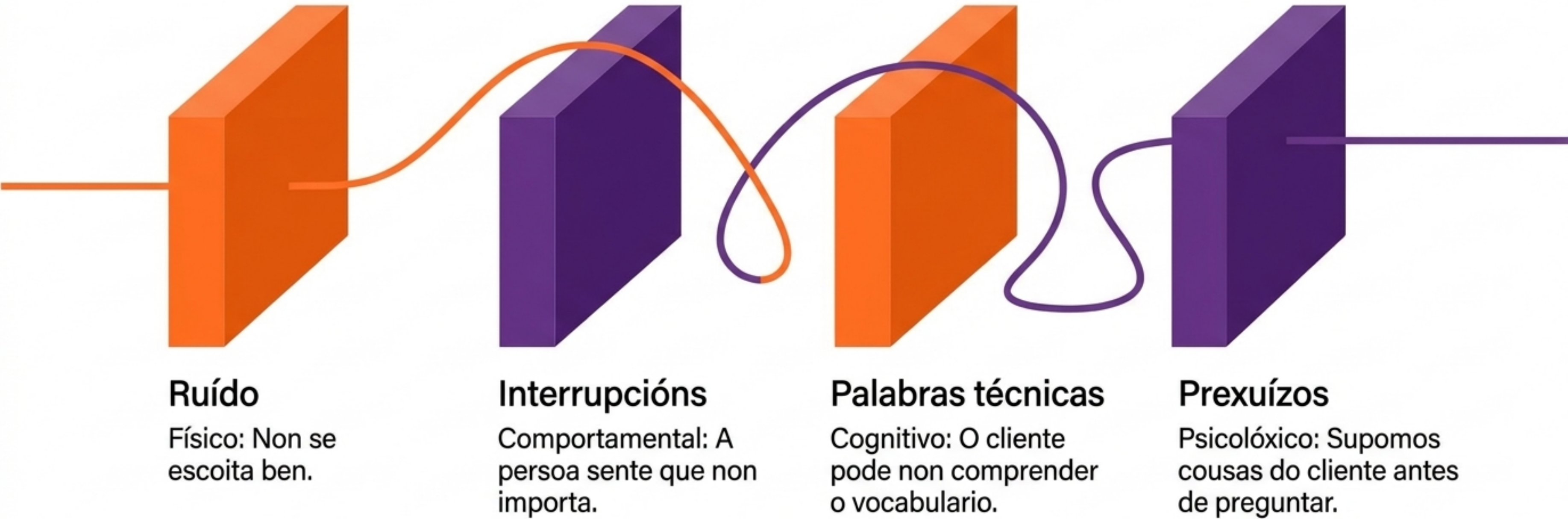
Frase útil de validación:
«Entón, o que necesitas
é... Correcto?»



O Motor Dobro da Atención: Empatía + Asertividade



Esquivando as Barreiras da Atención



Diagnóstico Rápido: Boa ou Mala Atención?

Onde colocarías estas accións? (Levanta a man e explica por que)

1

"Espera aí,
agora non podo"

2

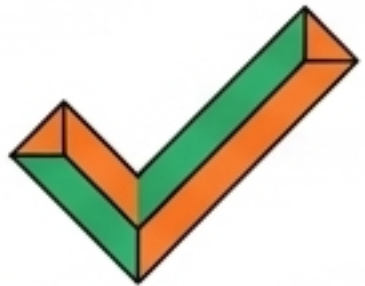
"Bos días, en
que podo
axudarche?"

3

Mirar o móbil
mentres fala o
cliente

4

"Déixame
comprobar se o
entendín ben"



Boa Atención

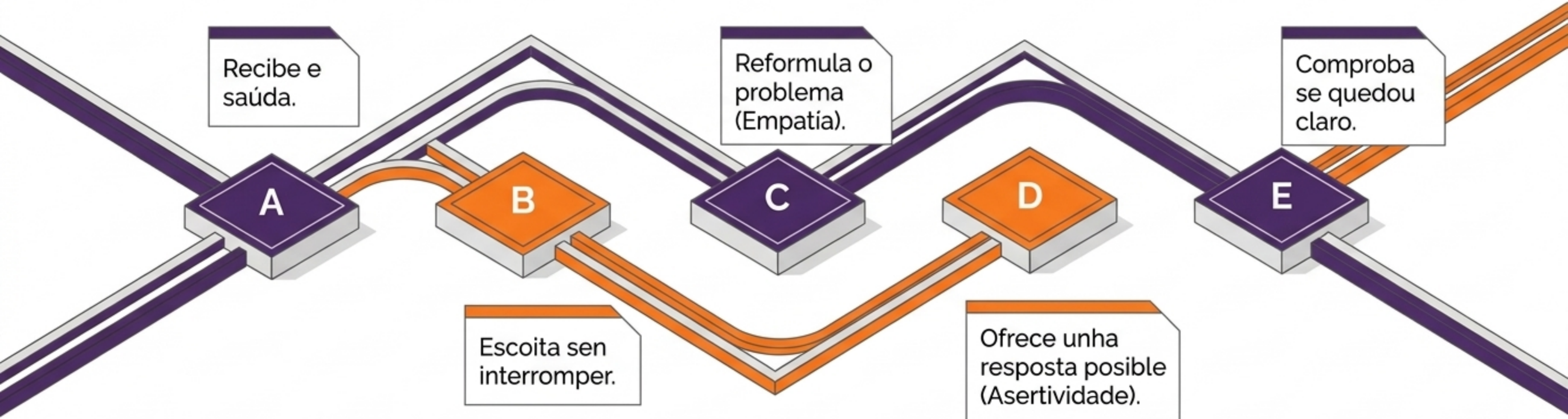


Mala Atención

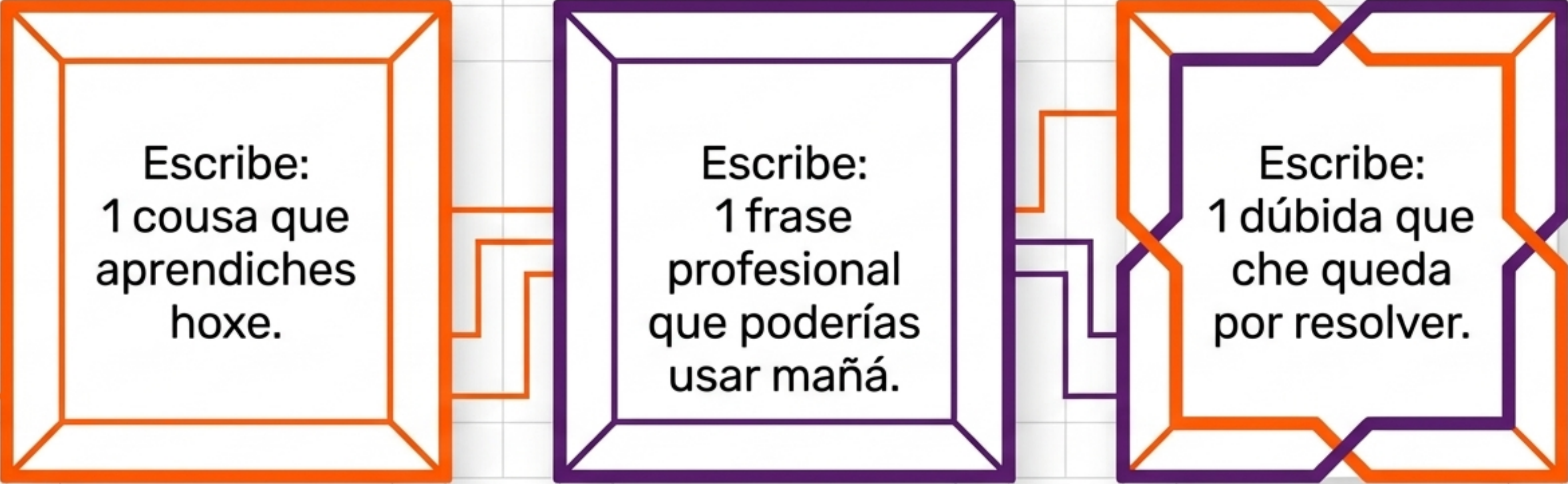
O Simulador: O Cliente Molesto

Situación: Un cliente chega molesto porque leva tempo esperando e quere saber cando o atenderán.

(Práctica por parellas - 4 min por papel)



Ticket de Saída (Para Saír da Clase)



Escribe:
1 cousa que
aprendiches
hoxe.

Escribe:
1 frase
profesional
que poderías
usar mañá.

Escribe:
1 dúbida que
che queda
por resolver.

*Grazas polo traballo de hoxe.
A confianza constrúese un cliente á vez.*