

## El buen servicio al cliente simplificado en 8 reglas

El buen servicio al cliente es el alma de cualquier negocio. Puedes ofrecer promociones y precios más bajos para atraer tantos nuevos clientes como sea posible, pero a no ser que tú puedas hacer que algunos de esos clientes regresen o recomienden su negocio, no será rentable.

El buen servicio al cliente se centra en hacer que los clientes regresen y generen nuevos clientes, al mismo tiempo que los envías alegres, tan alegres, que lograrán transferir a otros retroalimentación positiva de tu negocio, y a su vez, podrían llegar a probar el servicio del producto y, convertirse en clientes que regresarán.

Si eres un buen vendedor, puedes vender cualquier cosa a alguien una vez. Pero será tu enfoque en el servicio al cliente, lo que determine si podrás o no podrás venderle otra cosa a esa persona. La esencia del buen servicio al cliente, es formar una relación con los clientes – una relación que el cliente, como individuo, sienta que la quiere buscar.

¿Cómo ves la formación de dicha relación? Recuerda el secreto del buen servicio al cliente y actúa de acuerdo a esto, “Tú serás juzgado por lo que haces, no por lo que dices”.

Si verdaderamente quieres tener un buen servicio al cliente, todo lo que tienes que hacer es asegurarte que tu negocio sea consistente con las siguientes tareas:

### 1. Con prontitud contesta el teléfono / correo electrónico

Es importante establecer una política de cómo las líneas de comunicación telefónica y de correo electrónico, deberán funcionar en relación a las altas expectativas del huésped. Practica esto con los miembros de tu personal y realiza pruebas de cuando en cuando, llamándolos o haciendo que otro miembro del personal del hotel los llame. Los correos electrónicos pueden ser pre-formateados, pero deberán de tener un toque personal para cada una de las consultas. Establece las reglas de cuánto tiempo puede estar un correo electrónico antes de que una respuesta sea enviada, asegúrate de monitorear esto regularmente. Como puedes ver, esto es fácil de monitorear, viendo los sellos de las fechas / hora en todos los correos electrónicos.

## **2. No hagas promesas a no ser que las cumplas**

No planees cumplirlas – simplemente ¡cúmpelas! La responsabilidad es una de las claves para cualquier buena relación, y el servicio al cliente no es la excepción. Si dices: “Su reservación para una Habitación Superior está confirmada”, asegúrate de que esté exactamente anotada y que se sigan los procedimientos, en caso contrario, no lo digas. La misma regla se aplica a las citas con los clientes así como a las fechas límites entre otros. Piensa antes de realizar cualquier promesa; nada molesta más a los clientes que el incumplimiento de una promesa.

## **3. Escucha a tus clientes**

No hay nada más exasperante que contarle a alguien qué es lo que quieres o cuál es tu problema y luego descubrir que la persona no ha estado poniendo atención y necesita que se lo expliques nuevamente. Desde el punto de vista del cliente, ¡No dejes que tu cliente hable solo!, y muéstrale que lo estás escuchando al darle las respuestas apropiadas, repitiendo lo que él está diciendo para que corrobore que lo estás escuchando y sugiérele cómo resolver el problema.

## **4. Conoce los reclamos**

A nadie le gusta escuchar reclamos, y muchos de nosotros hemos desarrollado un encogimiento de hombros como reflejo, al mismo tiempo que decimos: “No puedes darle gusto a todo el mundo todo el tiempo”. Tal vez no sea el caso, pero si le prestas atención al reclamo, puede ser que complazcas a esta persona esta vez – esto posiciona tu negocio cosechando los beneficios del buen servicio al cliente.

## **5. Sé de ayuda, aun cuando no haya una ganancia inmediata al hacerlo**

El servir a una persona que no es tu huésped es una herramienta valiosa para tu negocio. No tiene que haber una recompensa financiera en todo lo que haces; en vez de esto, puedes hacer cosas para una persona que los hará recordar que su servicio fue oportuno y de gran ayuda para ellos. Cuando ellos piensen a qué negocio irán la próxima vez o cuál recomendarían a un amigo, ¡ese podrías ser tú!

## **6. Capacita a tu personal para que siempre sea de ayuda, cortés y estén informados**

Hazlo tú mismo o contrata a alguien para que los capacite. Háblales acerca del buen servicio al cliente y lo que es común y se espera de ellos (y lo que no lo es y no se espera). Más importante aún, dale a cada uno de los miembros de tu

personal la información y el poder suficiente para poder tomar aquellas pequeñas decisiones que agradan al cliente, de manera que él o ella nunca tengan que decir: “Yo no sé, pero alguien más regresará a usted con...”.

## **7. Da un paso adicional**

Por ejemplo, si alguien entra a tu hotel y te solicita que le ayudes a encontrar a alguna persona, no digas simplemente “lo siento, estoy ocupado”. Si estás ocupado, explícale que en cuanto puedas buscarás a la persona que solicita y a continuación sigue haciendo tu trabajo, y da ese paso adicional, cualquiera que este sea. Puede que directamente no te digan nada, pero las personas notan cuando las personas hacen ese esfuerzo adicional y se lo comentarán a otras personas.

## **8. Da algo más**

Ya sea esto un cupón para un café del lugar, información adicional en cómo utilizar un producto, o una sonrisa genuina. A las personas les encanta obtener más de lo que ellas pensaban que iban a obtener. Y no pienses que un gesto tiene que ser un gran gesto para que este sea efectivo. Podría ser un moño en un paquete, un juego de toallas adicionales para aquel huésped con varios niños y así sucesivamente. Esto solamente funciona si estás prestando atención tanto a su operación, como a tus huéspedes.