



**¿ PRECISA MEJORAR EL SERVICIO  
AL CLIENTE ?**

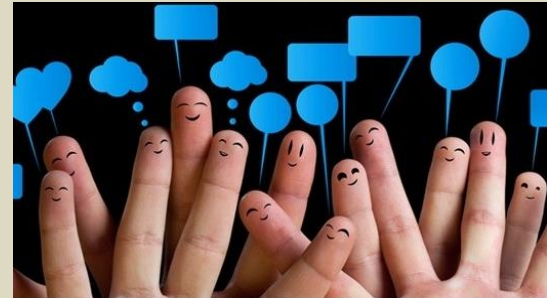
# El Servicio al Cliente es una función en la percepción del cliente, no de los estándares de servicio de calidad que pueda tener la empresa

Un excelente producto o servicio hace que el cliente entre con grandes expectativas, pero si el servicio personal es deficiente y no le satisface, sale inmediatamente por la misma puerta por donde entró, desilusionado y resentido.



Una vez que se ha logrado captar al cliente, la labor de toda la organización es asegurarse de que el cliente o usuario permanezca en la misma y la forma más eficiente para lograrlo es, otorgar al cliente un servicio con calidad tal, que logre fascinarle y retenerle con respecto a la competencia.

Así mismo, si desea que las cosas marchen bien hacia fuera, primero deben marchar bien hacia adentro, por eso es necesario desarrollar una cultura de excelencia en el servicio al cliente en la organización.



- ✓ Los Clientes regresan a un lugar que les brinda una experiencia de calidad.

Los beneficios de un servicio de calidad son:

- a) La lealtad del cliente nos lleva a incrementar el valor en el mercado y a tener más ventas.
- b) Ventas más frecuentes y más grandes, y volver a hacer negocio con los mismos clientes.
- c) Los clientes que se llevan buena impresión de nosotros atraen a más clientes.
- d) Ahorros en el presupuesto para mercadotecnia, publicidad y promociones.
- e) Hay menos quejas en un ambiente receptivo a ellas; mientras más quejas se resuelvan, más clientes se quedan con nosotros.
- f) Reputación positiva de la compañía.
- g) Mejorar la moral y productividad del empleado ya que los clientes les responden de forma positiva.

✓ En **abece&asociados** contamos con un equipo de profesionales especializados en diseñar e implementar estrategias dirigidas a elevar la calidad en la atención a sus clientes.

*Le invitamos a contactar con nosotros, para poder ampliarle lo que podemos hacer para ayudarle en mejorar la Atención y Servicio al Cliente.*



JESÚS BEORLEGUI

Lic. en Ciencias de la Comunicación.  
Especialista en Percepción Pública.  
Facilitador Certificado por  
Service Quality Institute en  
Servicio al Cliente.



(504) 2221-4317



[www.abeceyassociados.com](http://www.abeceyassociados.com)



abece y asociados

