



Etiqueta General y Servicio al Cliente

¡Bienvenido!

1



Revisión General

- Etiqueta y Primera Impresión
- Etiqueta Sis y Nos
- Servicio al Cliente—El Quién, Qué y Cómo
- El Circulo-de-Comunicación

2



ETIQUETA—La Primera Impresión

- ¿Qué es Etiqueta?

Etiqueta es un Sistema de reglas y convenios que regular la conducta social y profesional

Se deriva de la palabra Francesca “voletto”, así “Ese es el voletto” para el éxito. Ticket = voletto

3



La Primera Impresión—Tienes 5 minutos

- Nunca tienes una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión
- ¿Qué ve el cliente?
 - ¿Estás a la hora?
 - ¿Luces bien?
 - ¿Está tu area de trabajo limpia?
 - ¿Tus vehiculos y equipo lucen bien?

4





Etiqueta de hacer o no hacer

HAGA ESTO:

- ❖ Salude de mano
- ❖ Mire a la gente a los ojos cuando habla
- ❖ Mantengase “tranquilo/calmado”
- ❖ Diga “Gracias”
- ❖ Mantenga su area de trabajo limpia y segura
- ❖ Sea inteligente cuando organice equipo y materiales
- ❖ Sepa a que gente “ir” en su compañía y sus targetas del negocia

5



Etiqueta de hacer o no hacer

Y Uno Más.....

6



Etiqueta de hacer o no hacer



¡SONRIA!

7



Etiqueta Sis y Nos

Nunca haga Esto:

- ❖ NO Language Profano
- ❖ NO Comida/Bebida/Celular estando con el cliente
- ❖ NO Fumar
- ❖ NO Polilica o Religión
- ❖ NO Argumentar
- ❖ NO Ofender a otros
- ❖ NO Meterce en la zona privada de otros

8



Etiqueta Sis y Nos

Nunca haga Esto:

Algunos otros.....

- ❖ No evite contacto visual
- ❖ No use mala postura incluyendo “gestos cerrados”

Gestos cerrados incluye puños cerrados, manos profundas en las bolsas, etc.

9



Etiqueta Sis y Nos



10



Etiqueta Sis y Nos



11



SERVICIO al CLIENTE



12



El Circulo de la Comunicación

- ¿Quién es el CLIENTE?



El Circulo de la Comunicación

Tenemos dos tipos de “clientes”

Tenemos clients externos y clientes internos



 **El Circulo de la Comunicación**
¿Qué es SERVICIO?



 **ILCA**
ILLINOIS LANDSCAPE
CONTRACTORS ASSOCIATION

15

 **El Circulo de la Comunicación**
¿Qué es SERVICIO?
¿Qué piensa el cliente de afuera que es el servicio?
¿Qué piensa el cliente interno que es el servicio?



 **ILCA**
ILLINOIS LANDSCAPE
CONTRACTORS ASSOCIATION

16

 El Circulo de la Comunicación



17



 El Circulo de la Comunicación

¡COMUNICACIÓN EFECTIVA!



18





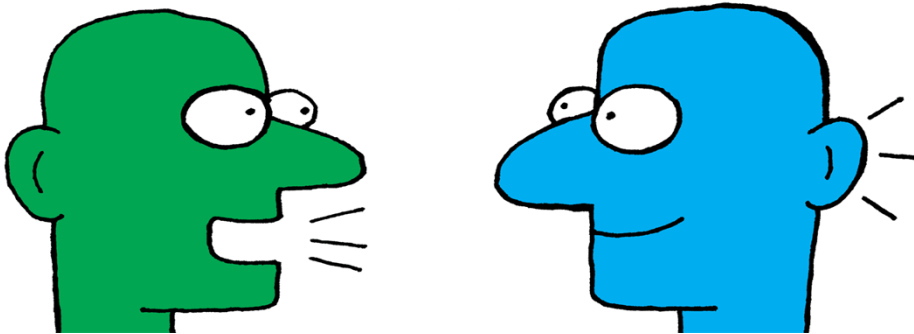
El Circulo de la Comunicación



A1
A2



El Circulo de la Comunicación



Buena comunicación es Buena venta.

Slide 20

A1 Author, 2/17/2017

A2 Author, 2/17/2017