



EN UNOS MINUTOS
COMENZAMOS





¡SORTEO AL FINALIZAR
Y MÁS SORPRESAS!

SESIÓN 7:

Que le Sigam Comprando Mañana y Dentro de
10 Años

Felicitaciones, hemos logrado que el prospecto
se convierta en Cliente.

Antes de Avanzar: Plan de Acción HUEVO 6

Acción 1

Escriba algunas preguntas de decisión..

Acción 2

Escriba objeciones habituales y posibles respuestas

Acción 3

Escriba objeciones y aplique respuestas como :
“justamente usted..

**Más Clientes, por más tiempo, que
compran más, y que recomiendan a más
clientes.**

**Aumentar significativamente
nuestras ventas y beneficios**

**Dominar el mercado, y
aplastar a nuestros competidores**



TAM



MISIÓN:

Con nuestro “Espíritu de Servir”, hacer felices a las personas.

EL CLIENTE

Es la razón de la existencia de nuestra empresa.

El cliente nunca interrumpe nuestro trabajo, nosotros trabajamos para Él. El cliente y los servicios que prestamos, además de la seguridad, son lo más importante de nuestra empresa.

Las exigencias de los clientes colaboran con nuestra formación profesional. Los clientes buscan una empresa de “calidad”, por más simples que sean nuestras tareas. Colocarse en la posición del cliente para entenderlo mejor, es uno de nuestros principios.

PERFIL DEL FUNCIONARIO

1. Buen Humor.
2. Entusiasmo.
3. Espíritu de Servicio.
4. Humildad.
5. Participación, (integración con el equipo de trabajo, apertura).
6. Presencia personal.



Para el Cliente USTED es al Empresa

“Ayúdeme con esto por favor”

“Sírvame mi comida”

“Solucióneme este problema”

*“Entreguen mi pedido a la hora
prometida”*

**Para un cliente la empresa empieza y termina
en usted.**

El cliente espera que USTED haga
que

la empresa entre en funcionamiento

**Utilice “YO”, en lugar de
“nosotros” o “ellos”.**

Empatía en el Servicio

1 Entiendo...

Percibo...

Me doy cuenta...

Lamento si...

Me apena que usted se sienta así...

Me alegra verlo tan contento!...

2 **Porque es fundamental
que...**

3 ***LO QUE VOY A
HACER ES...***

Empatía en el Servicio

Rapport: relación apoyada en la armonía, aceptación, acuerdo o afinidad.

El rapport es el puente que permite que usted y el otro se comuniquen plenamente, en un marco de empatía, aprecio mutuo, y confianza.

Empatía en el Servicio

Técnicas para Construir el Rapport

- ✓ Utilice el nombre del cliente
- ✓ Diga “Por favor”, y “gracias”
- ✓ Explique sus razones para decir no
- ✓ Muestre interés en las necesidades y deseos del cliente
- ✓ Muestre empatía con los intereses y sentimientos del cliente
- ✓ Comuníquese al cliente cuáles son sus opciones

La Responsabilidad en el Servicio

SU responsabilidad es **AGREGAR VALOR** y pasar de lo intangible a lo tangible

La regla de oro de los tangibles es:

Nunca le dé nada a un cliente que usted mismo

estuviera reacio, avergonzado, enojado, disgustado,

o decepcionado de recibir.

Los PECADOS CAPITALES del Servicio

1) "Yo no

sé"

2) "No me

importa"

3) "No me

moleste"

4) "Usted no me cae

bien"

5) "Yo lo sé

todo"

6) "Usted no sabe

nada"

7) "No queremos personas como
usted aquí"

8) "No

vuelva"

9) "Yo tengo razón, y usted está

equivocado"

10) "Apúrese /

Esperere"

Prometa y Cumpla

Comprométase personalmente con la promesa que le hace al cliente.

No diga: "lo voy a intentar"

Diga: "lo voy a

Dígale claramente al cliente qué es lo que usted hará y cuáles



Prometa y Cumpla

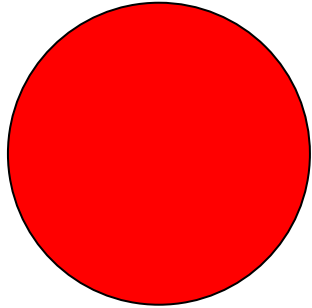


Espíritu de las leyes:
hacer la vida más sencilla
y predecible, más eficiente
y organizada.

Reglas Vs. Suposiciones:
En lugar de suponer que
debe haber una regla por la
cual usted tendría que decir NO,
busque la manera de decir SI.

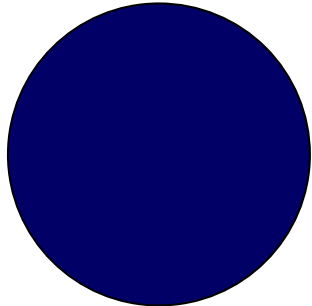
Quiebren las Reglas (cuando corresponda)

REGLAS ROJAS:



No pueden ser quebradas.
Están para proteger la vida o bienestar del cliente,
y/o del personal de la empresa, y/o de la comunidad.

REGLAS AZULES:



Pueden ser quebradas con criterio.
Están diseñadas para que la experiencia del cliente,
y/o del personal de la empresa, y/o de la comunidad
funcione de manera organizada y gratificante.

Por ejemplo: "complete primero los formularios".

Creando Confianza

¿Qué es "lo justo" desde el punto de vista del cliente?

- Logra el resultado que esperaba. Obtiene aquello que pidió.
- El proceso de obtener lo que quería fue sin dolores ni molestias.
- Usted cumplió sus promesas de servicio.
Si dijo que llamaría antes del final del día, lo hizo.
- Usted lo ha tratado éticamente, nada de trampas, nada de prácticas engañosas.
- Usted se esforzó para cumplir los deseos del cliente.
- Los mejores intereses del cliente fueron considerados más importantes que la conveniencia inmediata de la empresa.

Creando Confianza

Cómo construir
confianza:

- **COMUNÍQUESE
FRECUENTEMENTE**
- **DEMUESTRE APERTURA, Y
FRANQUEZA**
- **SEA
CÁLIDO**
- **DÍGALES LA
VERDAD**

El Servicio excepcional está en los Detalles

Si usted presta atención a los detalles, los
clientes

Son todas esas pequeñas cosas extra, patrones
que brindamos en cada oportunidad de servicio

Sólo importan los
detalles

BUSQUE oportunidades de agregar

VALOR

Sorprenda, mime, consienta al cliente
Dé más de lo que él se imagina

El Servicio excepcional está en los Detalles



4,000
vehículos

El más grande
concesionario
de

2,710 de
autos
nuevos

Desde 1967 # 1 en
ventas



**Nuestro Cliente es
nuestro Invitado**

Como invitado, nos esforzamos siempre por ofrecerle la experiencia más confortable de nuestro concesionario. Ofrecemos las siguientes comodidades:

- Local de Starbucks Coffee con una gran variedad de especialidades en café, así como también té, jugos y un surtido de pasteles.
- Restaurante Subway con sándwiches, ensaladas y wraps, además de papas fritas, galletas y bebidas.
- Oficina de Automobile Club of Southern California (AAA)
- Mostrador de servicios de viaje del AAA a su disposición para asistirlo con cualquier viaje.
- Dos oficinas de la agencia Enterprise Rent-A-Car en nuestras instalaciones
- Áreas de juegos para niños con una gran variedad de videojuegos y cintas de video exclusivos para niños.
- Centro de negocios para los clientes que deseen trabajar en sus computadoras portátiles y realizar llamadas telefónicas locales.
- Acceso inalámbrico a Internet en todo el concesionario.
- Servicio de transporte de cortesía para clientes de nuestro servicio técnico.
- Obsequio de entradas para cines para clientes de nuestro servicio técnico que deben esperar 3 horas o más. Las entradas deben utilizarse durante el período de espera.
- Nuestra Fiesta del nuevo propietario le muestra cómo apreciar más su experiencia como dueño de un Toyota. No se permite el uso de este consentimiento informativo en cualquier otro medio.



Fiesta del nuevo propietario

Venga a nuestra Fiesta del nuevo propietario y aprenda cómo:

- **Maximizar la confiabilidad de su vehículo;**
- **Proteger su inversión mediante consejos básicos de mantenimiento;**
- **Hacer que el combustible le rinda más millas;**
- **¡Y mucho, mucho más!**



Disfrute de una deliciosa comida, gane premios y reciba un bono de regalo para un cambio de aceite, mientras recibe información importante de seguridad y mantenimiento acerca de su vehículo. Brindaremos servicio de estacionamiento, lavaremos su auto sin cargo y ofreceremos demostraciones de cómo se utilizan las bolsas de aire.

**Se reparan al día de 250
a 300 automóviles Toyota**

- 1.** El cliente conduce su automóvil hasta la entrada de reparaciones. Si se forma cola, en el techo de cada automóvil se coloca un «sombrero» numerado que indica la posición del cliente en la cola y la necesidad de ser recibido. Al cliente se le ofrece un café y un periódico.
- 2.** El «asesor de servicio» saluda al cliente, le pregunta cuál es el trabajo que hay que realizar y rellena por escrito un pedido de reparación. En el pedido se especifica la reparación, el momento en que el automóvil estará listo («la promesa de tiempo») y, si el coche no está en garantía, el costo estimado. El cliente firma el pedido de reparación y recibe una copia.
- 3.** Si el cliente prefiere esperar a que le arreglen el coche, el empleado de la sala de espera le asigna un número. Hay furgonetas rápidas que transportan a los clientes que prefieren marcharse y volver más tarde.

**Se reparan al día de 250
a 300 automóviles Toyota**

4. Un mozo de coches conduce el automóvil hasta la zona de aparcamiento y coloca fundas protectoras en el volante, los asientos y el suelo. Otro mozo toma el pedido de reparación, lo lleva a la zona apropiada y se lo entrega al jefe de grupo. El jefe de grupo, que trabaja con un equipo de cuatro o cinco técnicos, determina el momento de iniciación y terminación del trabajo y se lo encarga a uno de los técnicos. Si al cliente se le ha prometido que la reparación estará terminada para las 4 de la tarde y se calcula que se va a tardar tres horas en la reparación, la hora de iniciación sería a las 12 y la de terminación a las 3 de la tarde. Se deja ese margen de una hora por si hay retrasos inesperados y para hacer las labores de papeleo.

5. El técnico al que se le ha asignado el trabajo solicita los repuestos necesarios al responsable de repuestos asignado a su grupo. Un repartidor lleva los repuestos solicitados al puesto de trabajo del técnico, aproximadamente al mismo tiempo en

- 09.** Se lava el automóvil, se le pasa el aspirador y se traslada a la zona de acabado, mientras el pedido de reparación es impreso por ordenador y enviado al cajero.
- 10.** El cajero, por el sistema de megafonía, avisa al cliente de que su automóvil está listo. También se hace aparecer al número asignado al cliente en un cuadro electrónico. Si el cliente no está presente, se le llama por teléfono.
- 11.** El cliente paga la factura y se dirige al mostrador de asistencia al cliente, donde esperará a que le entreguen su automóvil. El mozo de coches entrega el automóvil, retira las fundas protectoras y da las gracias al cliente.

**Se reparan al día de 250
a 300 automóviles Toyota**

06. El técnico empieza a reparar el automóvil. Si comprueba que es necesaria una reparación no prevista, lo notifica al asesor de servicio, el cual contacta con el cliente y le pide autorización para llevarla a cabo y, si es necesario, cambiar la hora de terminación prometida.

07. Al terminar la reparación, el técnico prueba el automóvil en carretera.

08. El asesor de servicio examina la lista de reparaciones y cargos que se han anotado en el pedido de reparación, a fin de comprobar su exactitud.



Cuando las cosas no salen bien: “Arreglar y dar la Cara”

Acciones positivas
inteligentes para
regresar a los clientes
desilusionados a un
estado de satisfacción
con la empresa.



1 Discúlpese, ó
exprese

pesar sin aceptar
culpa



2 Escuche, empatices, y
formule preguntas

abiertas



3 Arregle el
problema,

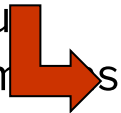
con rapidez y
equidad



4 Ofrezca un
obsequio
de cortesía



5 Mantenga
su
promesas



6 Sígalos

Proceso de recuperación
en seis pasos



¡QUE SE VENGA EL SORTEO!

**Ahora, veamos cómo seguimos en la
semana...**

