



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Top Ten 2020 Skills Project

SKILL 8 – SERVICE ORIENTATION
TOP 10 SKILLS FOR SERVICE ORIENTATION



8. Service Orientation

Top 10 Skills for Service orientation

- Objetivo principal – Conocer la habilidades mas importantes para la orientación al servicio.
- Objetivos:
 - Saber que habilidades se deberian dominar para una buena orientación al servicio.
 - ¿Por que son importantes estas habilidades en la orientación al servicio?
 - Estas habilidades pueden hacer la diferencia frente a la competencia.



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

Contenido:

- ¿Por qué es tan importante la orientación al servicio en una empresa?
- Las habilidades blandas más importantes en la orientación al servicio.:
 - Comunicación
 - Escucha activa
 - Auto control
 - Actitud positiva
 - Asertividad
 - Resolución de conflictos
 - Empatía
 - Asumir responsabilidad
 - Humor
 - Habilidades de persuasión



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

De acuerdo con Doug Walner, “La orientación al servicio es una predisposición a ser útil, reflexivo, considerado y cooperativo.”.

Por lo tanto, si desea aprender y dominar las habilidades de orientación al servicio, debe saber qué significa ser útil, reflexivo, considerado y cooperativo.

Es la filosofía de estar al servicio del cliente. Esto implica asumir esta competencia personal y profesional como un hábito necesario.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

Hay algunas habilidades que mejorarán la orientación del servicio. Sin algunas habilidades, existe un riesgo de fracaso para la empresa o simplemente de perder clientes. Por esta razón, es importante dominar algunas habilidades universales que ayudarán en la orientación del servicio. Tener o no tener estas habilidades puede ser la diferencia entre desarrollar una buena orientación de servicio o un desastre para su negocio. En otras palabras, el éxito o el fracaso de sus clientes dependerá en gran medida de dominar estas habilidades.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

La forma en que tratas a tus clientes es muy importante, ya que esto puede marcar la diferencia entre un cliente fiel que regresa y un cliente insatisfecho que, a través del boca a boca, impacta negativamente en tu organización.



Sin embargo, un cliente insatisfecho es una oportunidad perdida, incluso si no expresa su insatisfacción directamente a la organización, puede convertirse en una influencia negativa al contarles a los demás su mala experiencia. Es muy poco probable que vuelvan a utilizar sus servicios y, en cambio, irán a la competencia.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

Comunicación

Escucha activa

Autocontrol

Actitud
positiva

Asertividad

Resolución de
conflictos

Empatía

Asumir
responsabilidad

Humor

Persuasión



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



2. Comunicación:

Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que nosotros también estamos siendo entendidos. Nueve de cada diez controversias serias que ocurren en la vida son producto de un malentendido. La clave para una buena comunicación es saber:

- ¿Cómo nos vamos a comunicar con el cliente? Debes conocer el canal adecuado según el perfil.
- ¿Cuándo se lo vamos a comunicar?
- ¿Cuánto cuesta? Los excesos no son buenos y la llegada de correos electrónicos masivos o llamadas constantes obtienen el efecto opuesto de la búsqueda.



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

2. Comunicación:

- ¿Qué comunicar? El contenido del mensaje es clave. Debe ser información que interese al destinatario y tenga relevancia. Si falla a este respecto, es posible ingresar al buzón de SPAM. Si se envía información de interés, los clientes recibirán la información y la relación empresa-cliente se fortalecerá al obtener un consumidor leal.

La buena comunicación nos permite lograr nuestro objetivo: conseguir al cliente, avanzar en el proceso o resolver un problema específico. Necesitas saber lo que quiere el cliente y poder articular lo que puedes hacer por él.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio



2. Saber Escuchar:

Saber escuchar es tan importantes como las habilidades de comunicación.

Escuchar atentamente al cliente para saber exactamente lo que necesita y cómo puedes ayudarlo.

Demstrar que estás escuchando activamente a través del lenguaje corporal y las respuestas (asiente cuando comprende algo, hace contacto visual, etc.). No tengas miedo de hacer preguntas aclaratorias para asegurarte de que entiendes a la otra persona. Un aspecto importante del servicio al cliente es simplemente hacer que el cliente se sienta escuchado.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

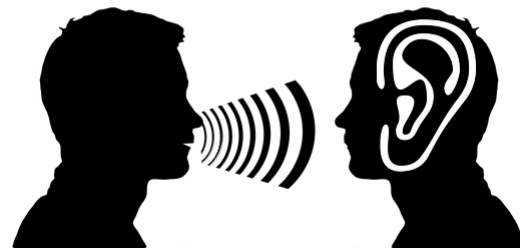


Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

2. Listening:

La capacidad de escuchar a los clientes es crucial para brindar un gran servicio. Escuchar las opiniones de los clientes es una necesidad para muchas empresas que buscan innovar. No solo es importante prestar atención a las interacciones de los clientes individuales (ver el lenguaje / términos que usan para describir sus problemas), sino que también es importante estar atento a los comentarios que recibes en general.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

3. Autocontrol:

Las personas que trabajan en orientación al servicio deben ser capaces de manejar con calma a todos los clientes, incluso a los más negativos.

Debes esforzarte por mantener la calma, incluso cuando tu cliente no lo esté. La paciencia y el autocontrol evitarán que te enojas y digas algo inapropiado. Recuerda tratar de no tomarlo personalmente cuando el cliente está molesto. Cuando el cliente está enojado, es aún más importante mantener la calma e intentar atenuar la conversación.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

4. Amabilidad:

Debemos desarrollar capacidad para mostrar afecto al cliente interno y externo. Debes respetar la sensibilidad de las personas, porque muchas veces son muy vulnerables a nuestro tratamiento. Cuando se trata de atender quejas, reclamaciones y clientes irritables, no hay nada peor que la mala voluntad.



Debemos ser amables, especialmente cuando nos cuesta, porque después de todo, siempre somos el mismo tipo de personas sin importar a quiénes estemos sirviendo.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

5. Actitud Positiva:

Una actitud positiva es muy importante en la orientación al servicio. Asegúrese de conocer todos los beneficios de los productos o servicios que brinda su empresa y comuníquelos a sus clientes.

Si un cliente tiene un problema con un producto o servicio, concéntrese en lo que puede hacer para ayudarlo. Si bien no es bueno parecer demasiado contento cuando un cliente está molesto, ser proactivo y optimista puede ayudarlo a mantenerse positivo.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

6. Asertividad:

La asertividad es una habilidad dentro de las habilidades sociales y de comunicación. Ser asertivo significa poder defender tus propios derechos o los de otras personas de una manera tranquila y positiva, sin ser agresivo ni aceptar pasivamente el "mal".

En todas tus interacciones con otras personas, en el trabajo, con empresarios, clientes o colegas, la asertividad puede ayudarte a expresarte de una manera clara, abierta y razonable, sin socavar sus propios derechos o los de otros.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

6. Assertiveness:

A veces, la forma en que reaccionamos y respondemos a los demás puede hacernos sentir inadecuados, culpables o arrepentidos. Estos pueden ser signos de comportamiento pasivo. También podemos sentirnos enojados y ser críticos con los demás durante las conversaciones, esto puede ser un signo de comportamiento más agresivo.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

6. Resolución de conflictos:

En orientación de servicio, tratas con muchos clientes que tienen un problema que necesita ser resuelto. Siempre asegúrese de que entiende el problema claramente y ofrézcales posibles soluciones. A menudo, tendrá que pensar en soluciones que se ajusten a las necesidades de un cliente específico. Si no puede encontrar una solución que funcione para el cliente, ayúdele a encontrar ayuda adicional.

Haga un seguimiento con el cliente para asegurarse de que el problema se haya resuelto. Los clientes apreciarán su interés en su problema y su disposición a ayudarlos.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

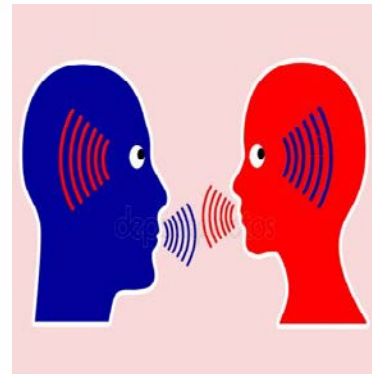


Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

7. Empatía:

Es importante no solo entender lo que dice un cliente, sino también cómo se siente. Una habilidad importante es poder reconocer y comprender el estado emocional de una persona. Si se esfuerza por transmitir empatía, piense en estar en la posición del cliente. ¿Cómo te sentirías si estuvieras en su posición? ¿Cómo le gustaría ser tratado por un empleado? ¿Cómo te sentirías si tuvieras el mismo problema que tuvo el cliente? Estas preguntas le ayudarán a identificarse y ayudar mejor a sus clientes.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

8. Persuasión:

Debes tener cierto dominio de la persuasión para poder convencer a los clientes interesados de que tu producto o servicio es adecuado para ellos. Una parte clave de la orientación al servicio es poder persuadir e influenciar a otros.

Las habilidades de persuasión se pueden aprender como cualquier otra, y son una parte clave de poder influir en otros para alcanzar tus metas y objetivos. La forma ideal de persuadir a los demás es hacer que ellos quieran lo que quieres. Sin embargo, resolver cómo hacer eso en la práctica puede ser complicado.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

8. Persuasión:

La investigación muestra que hay una serie de características comunes sobre los persuasores con éxito:

- Cumplir las promesas,
- Ser de confianza y asumir responsabilidades.
- Ser sincero, genuino y honesto.
- Conocer su producto, y creer en él,
- Construir una buena relación, y ser entretenido,
- No discutir y proporcionar soluciones que funcionen,
- los persuasores exitosos tienden a tener una alta autoestima y una buena inteligencia emocional en general. Realmente creen que tendrán éxito.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

9. Asumir responsabilidad:

Una gran parte de trabajar en el servicio al cliente es poder decir: "Lo siento", ya sea por un envío tardío o por la mala calidad de un producto. Debe poder disculparse sinceramente con un cliente en nombre de su compañía, incluso cuando el problema no fue su culpa. Escuchar una disculpa casi siempre hace que un cliente se sienta mejor.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

10. Humor:

El sentido del humor puede hacer que una relación potencialmente estresante con cliente sea más agradable. Si un cliente hace una broma tonta, él apreciará si te ríes con ellos. Sin embargo, asegúrese de que nunca se está riendo de un cliente (como cuando cometen un error o tienen problemas con algo), sino que se ríen con un cliente.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Las 10 habilidades para la Orientación al servicio

Conclusiones

- En la orientación al servicio es clave tener y dominar una serie de habilidades blandas que nos ayudarán a desarrollar una orientación de servicio de alta calidad.
- Esto puede marcar la diferencia en un mercado cada vez más competitivo.
- Hoy en día, cualquier persona puede entrar en las redes sociales o a una página web y subir un video que muestre un servicio excelente o terrible para describir su experiencia como usuario. Como empresas, debemos "servir" bien a nuestros clientes si queremos no solo sobrevivir, sino también tener éxito.
- Por eso es tan importante que los trabajadores no solo aprendan las habilidades técnicas, sino que también aprendan una serie de habilidades transversales, comunicación, empatía y honestidad, conocernos a nosotros mismos y saber qué nos asusta y qué nos enoja. Podemos crear buenas experiencias con el cliente



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





8. Service Orientation

Top Ten 2020 Skills Project

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Disclaimer: The Publication has been produced with the support of the Erasmus + Programme of the European Union. The contents of this page are the sole responsibility of partners and can in no way be taken to reflect the views of the NA and the Commission.