



Desarrollo Comercial a Agencias Oficiales de DAFAS

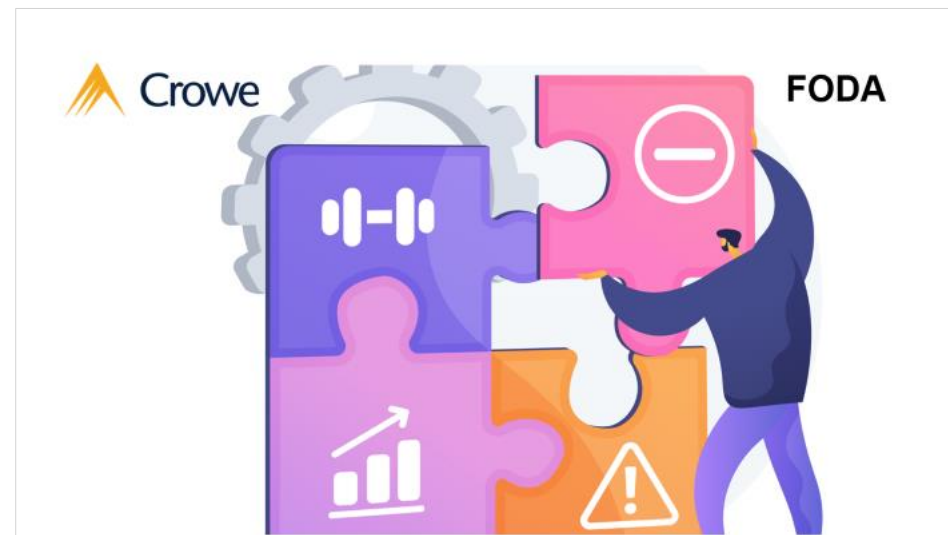
Módulo I

Excelencia en atención al cliente y calidad de servicio

Disertante: **Paulo Romero**

Consultoría y Gestión de Calidad







EL FACTOR HUMANO





EL FACTOR HUMANO

- **Perfiles de puesto:**

- Objetivos del puesto
- Tareas/responsabilidades del puesto
- Requisitos

- **Condiciones Laborales:**

- Factores de Higiene
- Salud y seguridad
- Remuneración
- Carga de trabajo
- Horario de trabajo
- Estrés laboral

- **Motivación y Liderazgo:**

- **M:** Cumplimiento de las necesidades del personal. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorealización), Piramide de Maslow.
- **L:** Mejora en el rendimiento de los empleados
- Fomentar la confianza entre las personas
- Mejor ambiente de trabajo
- Mejor imagen de la empresa.
- Mejor comunicación.

- **Capacitación del personal:**

- Desarrollo personal
- Mejora en el rendimiento
- Impulsa la calidad e innovación de servicio
- Disminuye los costos
- Permite adaptarse a los cambios





EL FACTOR HUMANO

Los vendedores:

TIENEN:

- contacto directo y continuo con el cliente.

DEBEN:

- Tener capacidad de resolución de problemas.
- Ser perceptivos frente a las necesidades de los clientes

LOGRAN

- La fidelización del cliente.
- Ampliar la cartera de clientes.
- Aumentar las ventas

AGENCIA

Recursos



EMPLEADOS





MARKETING Y REDES SOCIALES

Marketing

Estrategias

Posicionarse
→

Mercado

Objetivos:

- Atraer clientes potenciales.
- Aumentar la visibilidad de la agencia.
- Aumentar las ventas y la rentabilidad del negocio.





MARKETING Y REDES SOCIALES

Redes sociales → Instagram
Facebook
Whatsapp

Objetivos

- Conectarse con el público.
- Promocionar productos y/o servicios.
- Mantener un vinculo cercano con los clientes.

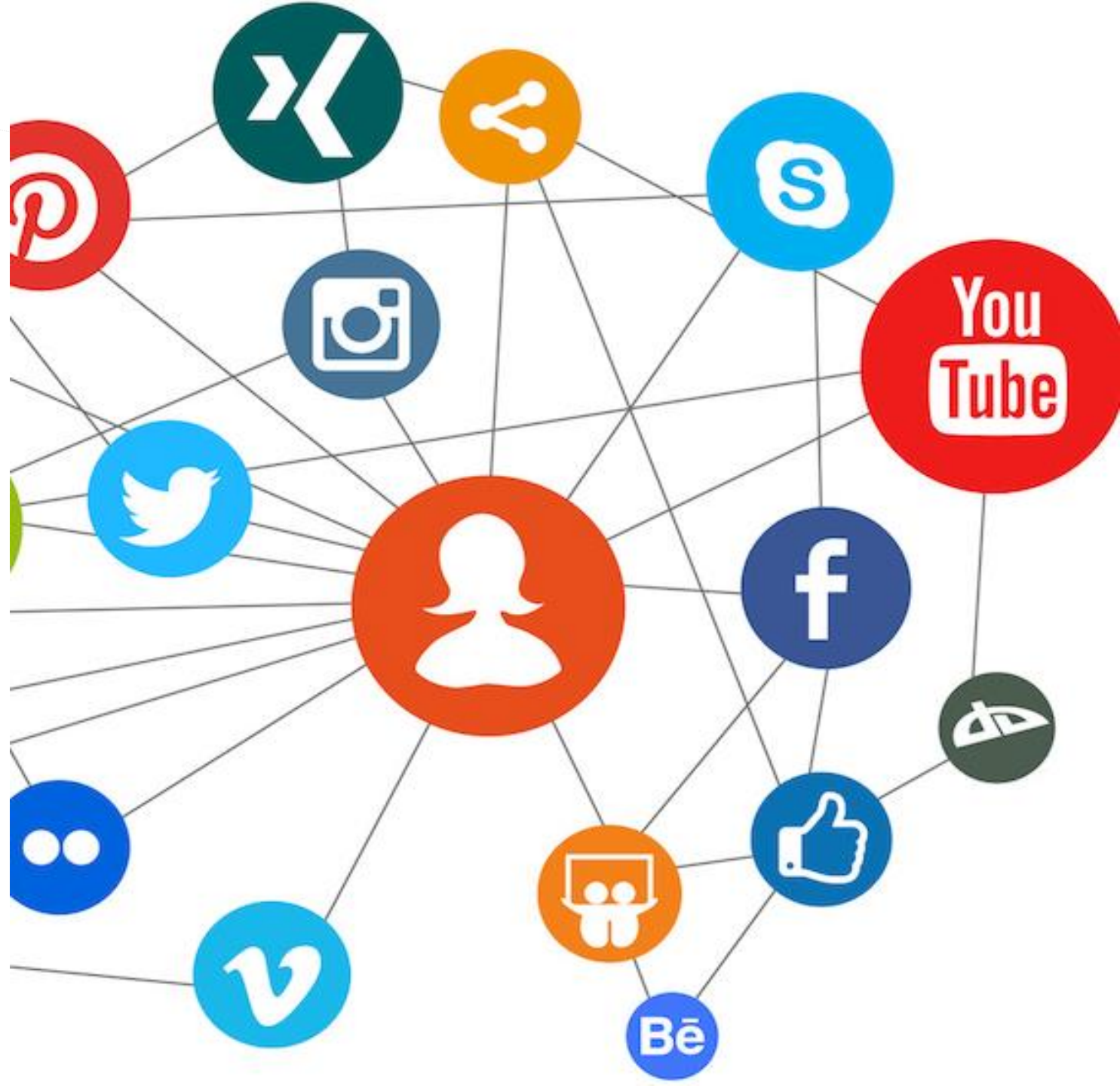




MARKETING Y REDES SOCIALES

Puntos clave:

- Segmentación de clientes
- Generación de contenido
- Tiempo de publicaciones
- Interacción con seguidores
- Adaptación a cada red social

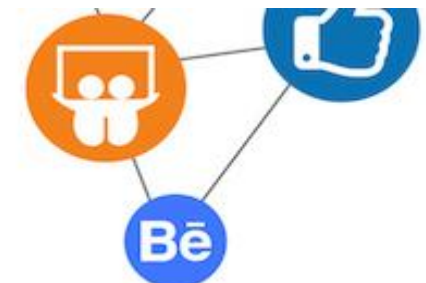
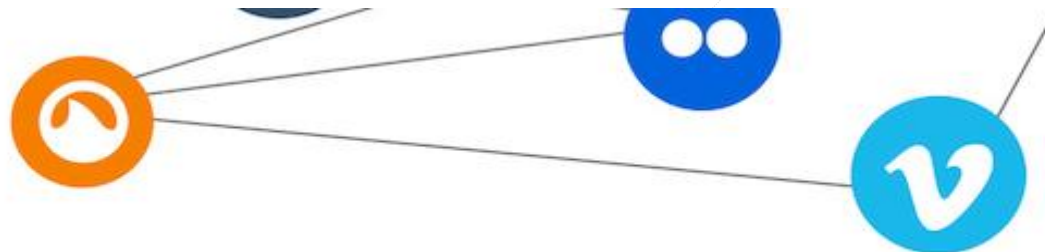


Crowe MARKETING Y REDES SOCIALES



Segmentacion de clientes:

- Demográfica : edad, género, nacionalidad, nivel educativo, tamaño de la familia, ocupación, ingresos, etc.
- Geográfica: límites geográficos (zona urbana o rural).
- Psicográfica: comportamiento, estilo de vida, actitudes e intereses.
- Conductual: toma de decisiones y compras.







EXPERIENCIA DE COMPRA





EXPERIENCIA DE COMPRA

- Atención al cliente
- Conocimiento de producto
- Agilidad en el servicio
- Infraestructura y ambiente





EXPERIENCIA DE COMPRA



- Es más que solo vender un producto o servicio.
- Percepción y emociones en cada etapa del proceso de compra.
- Primer contacto con la empresa (atención, asesoramiento, amabilidad, etc).
- Durante el proceso de compra (disponibilidad de productos y servicios, rapidez y eficiencia en la atención).
- Pos venta, la experiencia no finaliza con el pago (oportunidad de venta adicional, asesoramiento adicional, encuesta de satisfacción, etc).



Crowe

FODA





FORTALEZAS

Son aspectos internos de la organización, que son **POSITIVOS**, actuales y hacen que la empresa se destaque. Ej: Trayectoria en el mercado, reconocimiento de la marca, etc.

Las empresas deben Capitalizar sus fortalezas para mantener una ventaja sobre la competencia.



DEBILIDADES

Son aspectos internos de la organización, que son **NEGATIVOS**, actuales y hacen que la empresa sea deficiente o vulnerable. Ej: bajo poder de adaptación frente a los cambios, instalaciones obsoletas, etc.

Reconocer las debilidades permite tomar medidas correctivas.



OPORTUNIDADES

Son aspectos externos a la organización, **POSITIVOS** y son proyectados a futuro, pudiendo generar un crecimiento o mejoría. Ej: Expansión de la línea de productos disponibles para comercializar.

Identificar oportunidades permite prepararse para aprovecharlas.

AMENAZAS

Son aspectos externos a la organización, **NEGATIVOS** y son proyectados a futuro, pudiendo generar perjuicios a la empresa. Ej: cambio en las necesidades y gustos de los clientes, entrada de competidores con menores costos, etc.

Reconocer las amenazas permite poder tomar acciones preventivas.



iii MUCHAS GRACIAS !!!

Contacto:

Email: paulo.romero@crowe.com.ar, fernando.suarez@crowe.com.ar

Tel (solo whatsapp): 2302-484730

