**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:**

 **CONCLUSIÓN**

 

 **SINTONIA**

 **CONTACTO INICIAL**

 **“ACOGIDA”** 

  **DESARROLLO**

 

**DESARROLLO DEL PROTOCOLO:**

1.- CONTACTO INICIAL “ACOGIDA”: El contacto inicial es la clave para que la comunicación consecutiva sea satisfactoria con el cliente. Este primer punto parte desde la imagen personal del empleado, seguido de una sonrisa dándole la bienvenida al cliente y siguiendo con presentarse con el cliente con su nombre y finalmente ofreciéndole ayuda para mejorar su experiencia de compra. Es necesario mantener la mirada a los ojos del cliente para transmitir confianza.

 EJEMPLO: Buenos días/tardes/noches, Bienvenido a Farmacias MV lo atiende (nombre de la persona), en que le puedo servir/ayudar/.

2.- SINTONIA: Escuchar sin interrupciones lo que el cliente solicita, si este demuestra alguna duda, confusión o problema, hacer lo que esté a nuestro alcance para solucionar su problema y disipar sus dudas. Siempre mostrando interés hacia él o ella haciéndole saber que los clientes para nosotros son lo más importantes.

3.- DESARROLLO: Se le da al cliente lo que solicite, si no contamos con ese medicamento en el momento, buscar en otras sucursales o checar con proveedor para no dejar que nuestro cliente salga de la sucursal sin lo que necesita. Si llega con algún problema de precio o devolución, involucrarnos en su problema para que se sienta comprendido e identificado y de esta manera comunicarle que se está haciendo lo posible por solucionarlo.

4.- CONCLUSIÓN: Al terminar el cobro del medicamento preguntar al cliente si necesita alguna otra cosa. Se agradece su visita y se le desea de manera cordial un buen día y finalmente se le invita a regresar pronto.

 EJEMPLO: -Alguna otra cosa que necesite. Muchas gracias por su visita que pase un bonito/buen/excelente día, hasta pronto-

|  |  |
| --- | --- |
| INTENTAR | EVITAR |
| * Mantener la atención en el cliente.
* Ser amable en todo momento.
* Mantener el control en todo momento y no dejar que el cliente se desvié de lo que es el servicio que ofrecemos.
* Servir en su totalidad al cliente.
* No dejar lugar a dudas.
 | * Dejar al cliente y atender a otro al mismo tiempo.
* Perder el control y desviar la atención del cliente de lo que es el servicio que solicita.
* Dejar salir al cliente con las manos vacías.
* No dar soluciones al cliente.
* Demorar en la atención.
 |

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE:

Para que la comunicación entre el cliente y el empleado, es necesario que esta última persona cuente con ciertos atributos para lograr una atención al cliente de calidad. En seguida se mencionan algunos.

1.- CONFIABLE: Para lograr transmitir confianza al cliente y esté se sienta en buenas manos es necesario mirarlo a los ojos cuando le hablamos y utilizar una voz pausada pero segura, para que el cliente este confiado y seguro de que sabemos lo que hacemos y conocemos nuestro trabajo.

2.- AMABLE: Cada cliente es diferente, pero todos, sin importar el estado de ánimo, queremos que nos traten con amabilidad, de esta manera será mucho más fácil mantener clientes satisfechos.

3.- ACTUALIZADO: Hay que estar siempre en conocimiento de los medicamentos que llegan nuevos a la FARMACIA, así como también de actualizaciones en cuanto a las ventas para otorgar información verídica y actualizada a nuestros clientes.

4.- EFECTIVO: Responder siempre a las necesidades del cliente.

5.- OPORTUNO: Que el servicio sea ágil y se presente en el tiempo estipulado al cliente.

6.- TOLERANCIA: Entre la diversidad de los clientes que nos visitan tenemos que tratar con variados estados de ánimo y temperamentos, es por eso muy necesario ser tolerantes en cuanto a los diferentes tipos de clientes que nos visitan y saber tratar a cada uno de ellos.

7.- EMPATIA: A todas las personas en general nos gusta que nos entiendan, es por eso necesario mostrar empatía por cada cliente, hacernos partícipes de sus necesidades para de esta manera el cliente se sienta acogido por el lugar y bien atendido.

“***HABLA MENOS Y ESCUCHA MAS”***

SOLUCION DE CONFLICTO CON CLIENTES:

1.- No alzar la voz: Es necesario mostrarle al cliente que estamos capacitados para lidiar con cualquier situación sin perder la calma ni el control.

2.- Tener tolerancia y empatía: Hay que escuchar detenidamente al cliente sin interrupciones para que pueda desahogar sus dudas.

3.- Si es error del cliente, no hacerlo sentir culpable, más bien darle “SUGERENCIAS” de lo que debe de ser, o si es el caso explicarle de manera eficaz y solucionar el conflicto.

4.- Si el error fue nuestro: Disculparse y ofrecer una solución inmediata al cliente.

5.- No mostrar gestos de disgusto o agresividad.



**PROTOCOLO FINAL:**

1.- Buenos días/tardes/noches bienvenido a Farmacias MV mi nombre es… en que le puedo ayudar.

2.- Escuchar la petición del cliente.

2.1.- Surtir su receta.

2.2.- Escanear cada producto para evitar discrepancias en el inventario.

3.- ¿Alguna otra cosa que necesite?/ ¿algo más en que lo pueda ayudar?

4.- Farmacias MV le agradece su visita que tenga un bonito día, hasta pronto/ Gracias por su visita que pase un excelente día.

**“PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN**

**AL CLIENTE”**



**-FARMACIAS MV-**