



Universidad
de las **Ventas**®

San José, Costa Rica. Tel. (506) 2292-8886. Website: www.uventas.com. Email: info@uventas.com
LA PRIMERA ORGANIZACIÓN DE CAPACITACIÓN TOTALMENTE ORIENTADA A LA FUERZA DE VENTAS

(Autoevaluación)

Mi comportamiento y actitudes ante el cliente

Autor no identificado.

En el siguiente listado de 15 preguntas se presentan temas relacionados con el comportamiento de contacto con el público, sea o no cliente. Lo invitamos a autoevaluarse. Póngase un puntaje de 0 a 100 dependiendo de cuán bueno se considera usted en cada tema. Piense que los puntajes más bajos representan un "NUNCA", los intermedios un "A VECES" y los más altos tienden al "SIEMPRE". Esta es una autoevaluación tipo "reflexión". Así que debe ser muy honesto en sus respuestas. Posteriormente, aproveche estas preguntas como recurso de evaluación en el departamento.

ACTITUDES HACIA EL PUBLICO EN GENERAL:

1. Mi actitud hacia cualquier persona que visita la Empresa o mi departamento ¿es amistosa, de ayuda, abierta, cálida?
2. Cuando entra a la Empresa o al departamento una persona extraña, o cuando usted se cruza con ella en el pasillo, ¿le sonríe usted abierta y sinceramente?
3. ¿Se muestra usted en todo momento dispuesto a ayudar a cualquier persona ajena a la Empresa, con indicaciones claras sobre adónde debe dirigirse, a quién contactar, etcétera?
4. ¿Se preocupa usted por no crear problemas en el entorno geográfico cercano a la Empresa, como vecinos, otras organizaciones, cafeterías, parqueos, etcétera, que pudieran afectar de forma directa o indirecta la imagen pública de la Empresa?

ACTITUD HACIA LOS CLIENTES:

5. Cada vez que termina un contacto con un cliente, cualquiera que haya sido el motivo, ¿le dice usted algo como "muchas gracias por permitirnos servirle" o una frase parecida?



Universidad
de las Ventas®

San José, Costa Rica. Tel. (506) 2292-8886. Website: www.uventas.com. Email: info@uventas.com
LA PRIMERA ORGANIZACIÓN DE CAPACITACIÓN TOTALMENTE ORIENTADA A LA FUERZA DE VENTAS

6. Cada vez que establece contacto con un cliente, ¿le hace ver que usted le reconoce y que aprecia su visita a la Empresa?

7. ¿Se ha preocupado usted por conocer el nombre completo de los clientes con los que tiene relación frecuente, los recuerda y los llama por su nombre?

8. En su trato con los clientes, ¿les demuestra usted con toda claridad que desea ayudarles y se muestra dispuesto y abierto con ellos?

9. ¿Se siente usted bien, cómodo, sin tensiones, cuando trata con los clientes, sin importar el motivo del contacto?

10. Por lo general, ¿es usted capaz de manejar eficaz y positivamente las situaciones de tensión que en ocasiones se producen con los clientes, dejándolos completamente satisfechos si está en su capacidad el hacerlo?

11. ¿Trata usted a los clientes como seres humanos, no como un número o como un código impersonal?

12. Es usted consciente de que un cliente es la persona más importante con la que entra en contacto en su trabajo?

13. ¿Mantiene usted estas actitudes tanto si hace contacto personal con los clientes como cuando habla con ellos por teléfono?

14. ¿Se preocupa usted seriamente de que los clientes nunca abandonen la Empresa sintiéndose disgustados, molestos o defraudados?

15. ¿Se preocupa usted de dejar, desde un principio y en cada contacto con los clientes, una impresión positiva, que le ayudará a lograr mejores resultados en el próximo contacto?
