

El factor humano en la atención al cliente

El profesional que atiende a los clientes debe estar siempre muy cualificado y preparado para realizar su tarea, evitando en la medida de lo posible la improvisación.

En el caso del profesional del pequeño comercio, la formación habitual le enseña cuestiones técnicas como hacer los pedidos, controlar los gastos o hacer inventario del almacén. Sin embargo, no se le entrena en la manera más adecuada de tratar a los clientes, cómo comunicarse con ellos de manera eficaz, o en otro tipo de cuestiones como si debe o no debe aproximarse al lineal cuando el cliente que manipula un producto... En definitiva, se confía demasiado en el buen juicio de cada profesional.



Existe por tanto una responsabilidad para conseguir el objetivo final del comercio: que el cliente que visita nuestro negocio, repita gracias a la experiencia vivida.

Prepararse para ser un buen profesional de la atención al cliente es fundamental aunque no existe ninguna universidad donde se enseñe esto. Somos responsables, por tanto, de poder utilizar estas herramientas para realizar mejor nuestro trabajo y no actuar sólo por la experiencia acumulada.