



# PROGRAMA DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

**b**life

30/10/2008  
Antonio Iglesias



## TENER CLIENTES SATISFECHOS AUMENTA EL BENEFICIO DE SU EMPRESA

**Conseguir nuevos clientes o reemplazar a uno que se pierde no es fácil.**

- Actualmente es ampliamente aceptada la existencia de un fuerte vínculo entre el grado de satisfacción del cliente, el mantenimiento de los mismos y la rentabilidad de la empresa. El objetivo principal del programa es conseguir la plena satisfacción de los clientes de nuestra empresa.

**Saber que piensan nuestros clientes nos permitirá mejorar.**

- Conocer que quieren nuestros clientes y cual es la percepción que tienen de nosotros nos dará una valoración objetiva sobre la actuación de nuestra empresa como proveedor. Esa información se utilizará para mejorar el rendimiento en aquellas áreas que contribuyen más a aumentar la satisfacción del cliente.

**Tener profesionales preparados aumenta nuestra capacidad de respuesta.**

- Formar a las personas en los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su trabajo de forma eficiente nos permitirá ampliar nuestra profesionalidad, cortesía, credibilidad y fiabilidad.

**Realizar el seguimiento de los logros nos asegura la mejora continua.**

- La organización dispone de la herramienta adecuada para supervisar, entender, predecir y mejorar los resultados clave en su rendimiento.



## OBJETIVO

•Conseguir la plena satisfacción de nuestros clientes y su fidelización, a través de:

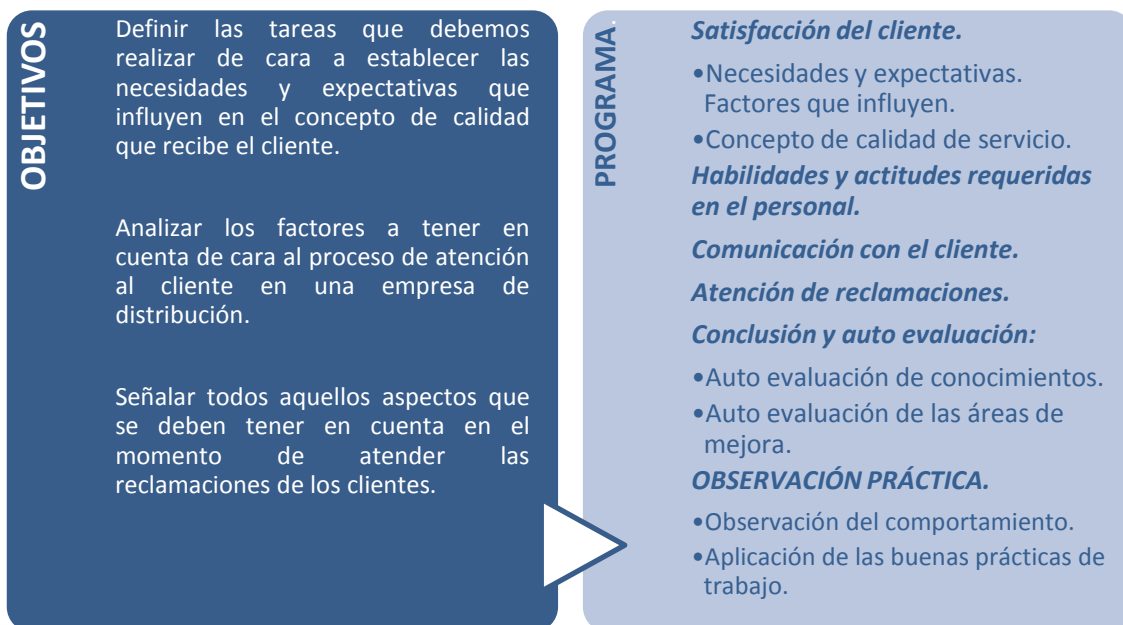


## MÉTODO DE IMPLANTACIÓN

• Para implantar el Método MAC, **b'life** propone realizar las siguientes acciones:



## FORMACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE



## FORMACIÓN DE OBSERVADORES

