

ATENCIÓN AL CLIENTE - TRATO PERSONALIZADO

No cabe duda que una de las características clave que define y diferencia al comercio tradicional minorista es la atención personalizada al cliente.

Si el aspecto, la calidad de los artículos y del propio establecimiento son componentes fundamentales en el proceso de la compra, la atención al cliente es fundamental, si lo que se pretende es ganarse la confianza del consumidor y conseguir fidelizar a los clientes.

Gestos como acompañar al cliente al probador, preguntar que desea, si necesita ayuda, debieran demostrar la amabilidad, la cordialidad, la atención y el respeto mostrado por parte del comerciante y/o vendedor al consumidor.

Cada comprador que entra en un establecimiento comercial busca cubrir una necesidad que el vendedor debe considerar primordial, máximo en un momento de bajo consumo, por lo que la cortesía se convierte en un factor clave en el proceso de venta.

Para un perfecto funcionamiento del establecimiento comercial, está claro que la elección de una buena plantilla comercial es fundamental. Incidir en la formación de la misma e inculcarles dichas maneras de actuación supondrá un valor añadido y diferenciador de su comercio.

Desde la Federación Provincial de Comercio de Pontevedra queremos recordar algunas recomendaciones sobre cómo recibir y atender al consumidor:

-El vendedor y/o comerciante debe mostrar su amabilidad, desde el momento en el que el consumidor entre en su local, aunque finalmente no realice compra alguna y para que no se vaya con mala impresión o con la idea de haber molestado. Ya que, en ese caso, sí que no habría posibilidad de que el consumidor volviese a visitar el establecimiento.

-Atender con el máximo respeto y detenimiento al consumidor, empleando el tiempo que fuese necesario, en la búsqueda de los artículos que éste procure. Si no tiene exactamente lo que se pide, tratar de buscar y mostrarle posibles alternativas.

-Admitir en la medida de sus posibilidades todas las sugerencias que le transmita el cliente.

-Mantener una postura conciliadora y de comprensión ante una queja, malentendido o reclamación.

-Transmitir claramente al consumidor las condiciones, en materia de medios de pago, de devolución, de garantía, para que le quede claro de antemano, a qué atenerse. Incluso, es aconsejable informar sobre las mismas, de un modo visible en el propio local.

Teniendo siempre presente las pautas de sentido común, el saber estar, y cumpliendo las normas básicas de educación, sin obviar todo lo mencionado en este artículo, el consumidor potencial quedará satisfecho y no se debe olvidar que un cliente satisfecho se convertirá en un cliente fiel, y siempre recomendará su establecimiento comercial.

GABINETE ECONÓMICO
FPCP