



Cómo crear una imagen positiva para su empresa

Sitúe siempre a sus clientes en primer plano

Su empresa existe gracias a sus clientes, por lo que éstos deberían ser el principal centro de atención de sus operaciones. Un servicio descortés e impersonal puede ser desastroso; la mayoría de los clientes descontentos nunca se quejan pero no volverán a comprar y contarán su experiencia a muchos otros.

Haga ver que todo es fácil.

Asegúrese de que el personal esté bien formado y sea competente para desempeñar las funciones necesarias.

No se queje o no hable de los inconvenientes.

Una actitud positiva y eficaz de “puedo hacerlo” mantendrá satisfechos a sus clientes.

Aproveche la creatividad y experiencia de su personal.

Delegue tareas a sus empleados, anímelos, déles autoridad y comuníque con ellos. Su personal será más productivo y Usted dispondrá de más tiempo para dirigir su empresa en lugar de dedicarse a resolver problemas.

Escuche las peticiones, acepte los cambios y responda de forma positiva a la incertidumbre.

Los clientes pueden exigir cambios en sus pedidos que afectan los arreglos convenidos anteriormente. La forma en que responda a estas peticiones es importante para el comprador e influirá en cómo se sentirá para hacer otros pedidos futuros.

Aborde las tareas con confianza, ejecútelas con eficacia y ocúpese con rapidez de los problemas.

Haga hincapié en la calidad.

El precio, la calidad y el servicio son los tres factores principales de comparación a la hora de decidir hacer una compra. Son pocas las veces en que las decisiones de comprar se basan solamente en el precio.

Aumente el nivel de conocimientos de sus clientes.

Asegúrese de que sus clientes conocen la gama completa de servicios ofrecidos para abrirse camino en nuevos sectores. Comuníque a sus clientes información que influye en su decisión de comprar, por ej., con relación al momento, la disponibilidad, el transporte, etc.

Asegúrese de que el trabajo se haga a tiempo y de forma eficaz.

Establezca, como norma de servicio, fechas límites internas para la ejecución de las tareas.

Participe en su comunidad y haga a su vez una contribución a su comunidad.

Dar tiempo o dinero a un grupo u organización benéfica local despertará una buena disposición de los conciudadanos y la comunidad, lo que le beneficiará.

**Sea sincero con sus clientes y discuta francamente los problemas con ellos.**

Trate con las personas de forma directa y oportuna para evitar posibles situaciones negativas antes de que se produzcan. Concientice a las personas de que existe un problema. Comunique con sus clientes de forma eficaz.

El Centro de Servicios para Empresas Canadá-Ontario (COBSC/CSECO) proporciona información comercial en las lenguas oficiales de Canadá, a saber, inglés y francés. Algunos de nuestros documentos más útiles han sido traducidos a otras lenguas por atención a nuestros clientes. Si desea obtener más información comercial, sírvase llamar al 1-888-576-4444 para hablar con un Agente de Información del COBSC/CSECO.