**MODULO**

**ATENCION A CLIENTES**

**GUIA 5 ANALISIS DEL CASO**

**OBJETIVO: Atender clientes internos y externos de la Empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de la comunicación oral y escrita en forma presencial o a distancia , vía teléfono, fax, correo electrónico u otro medio**

A continuación trabajaremos Análisis del Caso con el cual Ud. deberá leer, comprender y analizar para el buen entendimiento de las técnicas de una buena atención a clientes tanto de servicios como de entrega de productos. Con este material de apoyo se seguirá familiarizando con los conceptos técnicos reforzando su vocabulario y la comprensión de las competencias que debe adquirir referente al Módulo de Atención a Clientes.

Se solicita la lectura del material, su comprensión y contestar las siguientes preguntas.

Hoy me gustaría ilustrar a través de dos ejemplos la diferencia entre un mal y un buen servicio al cliente por parte de un despacho de abogados.

La finalidad no es otra que hacernos reflexionar sobre la importancia que tiene lograr que cuando el cliente salga del despacho, disponga de una *percepción* positiva del mismo y de los servicios que prestamos.

Sin más *preámbulos*, examinemos ambos ejemplos:

**Primer escenario**

Nuestra clienta, llamada Josefa, tras la recomendación de una amiga, decidió llamar al despacho de abogados de don José para pedirle una cita con idea de hacerle una consulta sobre un asunto de su interés. Cuando llamó por teléfono, ***le dieron cita para una semana***, dirigiéndose por tanto al despacho el día y a la hora exacta.

Tras llamar al timbre ***y esperar un periodo de tiempo que le pareció quizás excesivo, escuchó algo similar a unos pasos corriendo detrás de la puerta cuando***, por fin, ésta se abrió y doña Josefa ***pudo contemplar el rostro de una recepcionista que con cara de absoluta indiferencia,*** ***le preguntaba qué deseaba***, Josefa, le respondió que tenía cita con don José a las seis.

La recepcionista la acompañó a una ***pequeña sala en la que había seis personas*** y en la que tomó asiento. La sala, ciertamente mal decorada, disponía de unas ***sillas bastante deterioradas y sobre la mesa descansaban algunas revistas jurídicas*** ***y de compañías de seguros***. Algo en el ambiente le hacía pensar a Josefa que las oficinas estaban algo descuidadas.

Alarmada por la presencia de seis personas que se suponía tendrían cita antes que ella, se levantó y dirigiéndose a la recepcionista (que se encontraba en una sala adyacente) le preguntó,

…"¿Señorita, yo tenía cita a las seis, cuando me atenderá don José?"

La Secretaria, ***que parecía más interesada por el ordenador que por ella, y con una expresión que parecía decir no tengo todo el día***, le dijo sin mirarla…

"es que estamos algo retrasados". "¿Cómo cuánto tiempo de retraso?" sugirió Josefa…

… "No se lo podría decir, (contestó la Secretaria) quizás una hora... Siéntese ya la avisaremos".

Josefa, cabizbaja, retornó a su asiento, con mil ideas agolpándose en su cabeza: "Venir aquí ha sido un error, toda la tarde perdida y veremos a ver como es este don José, si es igual que la recepcionista?.. Mientras estos pensamientos la entretenían, accedieron a la sala otras dos personas más.

**Al cabo de una hora y veinte minutos**, la recepcionista sin variar un ápice su expresión, la avisó de que ya podía pasar y la acompañó al despacho de don José, a quien le invitó a sentarse y ***sin más circunloquios*** le preguntó sobre su asunto. Ella explicó su problema, ***no sin notar cierta prisa en el abogado***por concluir con la consulta.

Cuando salió del despacho, ***veinte minutos después***, Josefa estaba muy, pero que muy disgustada y ***se planteaba seriamente si encargar el caso a este despacho.***

**Segundo escenario**

Nuestra clienta, llamada Josefa, tras la recomendación de una amiga, decidió llamar al despacho de abogados de don José para pedirle una cita con idea de hacerle una consulta sobre un asunto de su interés. Cuando llamó por teléfono, ***le dieron cita dos días después.***

Al cabo de los dos días Josefa ***recibió una llamada del despacho***. Una amable secretaria ***le recordaba que tenía cita*** con don José al día siguiente.

Tras llamar al timbre, ***a los pocos segundos se abrió la puerta*** ***y un rostro sonriente la saludó e invitó a pasar***y, antes de que Josefa se identificara, la recepcionista le dijo, ***¿doña Josefa, verdad?, y continuó afirmando, "tenía cita con don José".***

Acto seguido, la recepcionista ***la invitó a acompañarla a una sala de juntas*** o algo similar y tras indicarle que enseguida le atendería don José, ***le preguntó ¿Le gustaría una taza de café?... No gracias, dijo Josefa agradecida.***

Cuando la recepcionista se marchó, Josefa observó que en la sala ***todo estaba limpio, organizado y en perfecto orden.*** Estos pensamientos se interrumpieron ***cuando segundos después don José entró en la sala y tras un cortés saludo tomó asiento junto a ella***. Tras hablar con el abogado sobre la persona que la había recomendado, Josefa le explicó su problema y el abogado, ***cuyo reloj parecía haberse parado mientras la escuchaba con empatía***, resolvió su consulta.

*Cuando****al cabo de una hora abandonó el despacho****, Josefa se sentía****segura y contenta****, decidida a contar en el futuro con este despacho para solventar cualquier problema legal.*

**Reflexión**

Creo que han quedado claras las diferencias de prestación del servicio en uno y otro escenario y las consecuencias previsibles por dicha prestación. Ahora, llega el momento de que analices los casos expuestos.

Para ello, y de acuerdo al material entregado en los módulos de administración, se da una serie de pistas sobre las que debes reflexionar y comprar ambos casos:

* El procedimiento de cita para consulta.
* La primera atención de la secretari@.
* El estado de las instalaciones.
* La cantidad de las visitas a recibir.
* El lugar donde se realiza la consulta.
* La atención personal del abogado.
* La empatía del abogado.
* En definitiva, el servicio profesional, los procedimientos de atención, la organización interna, las instalaciones y el elemento humano, son factores para reflexionar esenciales para que el cliente perciba un servicio de primera.
* Y para concluir, te dejo con una frase de Kate Zabriskie:

"**Aunque a tus clientes no les guste que les des un mal servicio, a tu competencia sí".**

***Fuente:  E. VIAÑA MADRID***

**Conteste las siguientes preguntas:**

1. Haga un cuadro comparativo entre las diferencias en la prestación de servicios del estudio de abogados de don José de ambos escenarios presentados.
2. Concluya de manera técnica el caso expuesto y de su opinión personal de la importancia que hay que dar a la atención a clientes.

Consultas al siguiente correo:

[nsaldias@sanfernandocollege.cl](mailto:nsaldias@sanfernandocollege.cl)

***Cuídate, no salgas de casa; si tienes que hacerlo, toma todos los resguardos…se responsable contigo y con tu familia.***