

Siete comportamientos claves en la atención a los clientes

Como en [cualquier empresa](#) más allá de su tamaño o sector, se pretende el éxito de la compañía y este depende en una gran medida de la calidad del **servicio** que se les ofrece a sus clientes. Este **es el caso de la compañía Disney**, donde todos sus empleados deberán tener siempre presentes una serie de comportamientos cuando están de cara al público:

1. Feliz

La importancia de mirar a la cara y sonreírle a las personas con las que se habla, hace que éstas se sientan realmente escuchadas y valoradas ante sus peticiones y opiniones y no ignoradas si no se les presta atención.

2. Amable

Se debe de saludar y dar la bienvenida a cada uno de los invitados sin distinción y mostrarse cordial con ellos. Ya que el espíritu de hospitalidad y cordialidad genera contagio.

3. Curioso

Encontrarse curiosos a las necesidades de los clientes. Además se tiene la obligación de ayudar a cada persona que lo necesite, lo fundamental es no ser tímido y tratar de recabar toda la información que se precisa para prestar el servicio o la ayuda que es requerida.

4. Recursivo

Hay que tener la capacidad de reacción para poder solucionar los problemas cuando se les presentan. No se debe quedar bloqueado, hay actuar con rapidez y de forma calma, además de saber buscar, encontrar y organizar los recursos para que el error o problema se solucione lo antes posible.

5. Buen Lenguaje Corporal

Hay que adoptar un lenguaje corporal correcto en todo momento. Ante el trato directo con cualquier persona se debe de cuidar no solamente las palabras, también se debe cuidar la postura, la expresión facial y la actitud para poder crear una buena impresión.

6. Impactante

Tratar de hacer lo posible para que los “sueños” de los clientes se conviertan en realidad y que el recuerdo hacia la compañía y los servicios prestados sean positivos.

7. Comunicativo

No demostrarse parco en las palabras. Dar las gracias a los clientes y transmitirles el agradecimiento que siente por la confianza que han depositado.

Esta lista es recomendada para ser aplicada por empresas que busquen el éxito y cuenten con una cantidad de empleados considerable para difundir entre ellos, aunque toda empresas deberían conocer estos principios de atención al cliente, tanto **grandes compañías** como pequeñas y medianas también.