

AE1 -Atiende a clientes externos, según sus demandas, preferencias y expectativas, utilizando herramientas de relaciones públicas y aplicando los protocolos definidos por la empresa sobre la materia.

1.3.- Aplica normas de atención y seguridad para proporcionar comodidad y tranquilidad al cliente durante su permanencia en las dependencias de la empresa.

OBJ: CONOCER Y COMPRENDER LAS MOTIVACIONES DE NUESTROS CLIENTES”

MOTIVACION DE LOS CLIENTES

La palabra motivación deriva del latín *motivus* o *motus*, que significa ‘causa del movimiento’. La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo». Otros autores definen la motivación como «la raíz dinámica del comportamiento»; es decir, «los factores o determinantes internos que incitan a una acción».1 La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

LA MOTIVACIÓN

En un Cliente Es El Comportamiento Destinado a realizar Una determinada Acción de compra o recibir La Prestación de un servicio.

Los Modelos que tratan De explicar El Comportamiento De Los Clientes se Basan en unos determinados factores o Elementos, Entre los que encontramos:

- Elementos Culturales: Hacen Referencia A Los Valores, Conocimientos, Creencias y Costumbres de los grupos de personas.
- Elementos Sociales: se trata de la influencia que los grupos de referencia de una sociedad ejercen en el comportamiento de compra de un cliente.

Un grupo de referencia es un conjunto de las personas que toman parte o interactúan en normas, valores y creencias con el objeto de alcanzar un fin, para la empresa, ese fin es que compren o contraten sus servicios.

Los Principales Grupos de Referencia se dividen en:

Grupos de Permanencia:

- Primarios: Pequeños Grupos de Personas Que mantienen Una Relación Entre si Permanente.
- Secundarios: Se Trata de Grupos Mas Grandes La Relación Entre los Individuos Que pertenecen a esta subdivisión es personal, profesional y Continuada en El Tiempo.

Grupos de Ninguna Permanencia: grupo de las Personas del Que No Se forma parte:

- Grupo de aspiración o de logro: grupo al que no se pertenece pero al que nos gustaría pertenecer y que tenemos posibilidades de conseguirlo.
- Simbólico o icono: grupos que llegan a producir encanto o fascinación, pero sin posibilidad de acceder a ellos.
- Grupos de rechazo o disociativos: grupos de personas al que no nos gustaría pertenecer aquellos que no sean afines a nuestras creencias, políticas o aficiones.

Elementos personales: son factores relacionados con la propia personalidad

Clase o Puesto de Trabajo.

- niveles de renta o ingresos.
- personalidad.
- autoimagen.
- estilo de vida.
- edad

Elementos psicológicos: los factores o componentes interiores del individuo que influyen en el comportamiento en general de las personas y por lo tanto, de los consumidores y usuarios. Los principales son:

- Percepción: coincidencia en el proceso de elección, organización e interpretación de las informaciones de que perciben los individuos.
- Motivaciones: la estimulación es la fuerza interna que influye en las personas a la hora de satisfacer una necesidad.
- Actitud: es la disposición y conducta de las tendencias de comportamiento con objeto de dar respuesta a determinados estímulos.
- Aprendizaje: es el comportamiento de las personas como resultado de los conocimientos adquiridos y de las experiencias que hayan tenido.

ELEMENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE: ENTORNO, ORGANIZACIÓN Y EMPLEADOS.

Cuando un cliente acude a una oficina de atención al cliente su actitud estará motivada por las causas que originan dicha visita. Estos tres pilares van a ser fundamentales para el buen desarrollo de la atención al cliente.

EL ENTORNO: INSTALACIONES E INTERIOR DE UNA EMPRESA

- Respecto a las instalaciones, el cliente va a percibir las como sinónimos de eficacia y profesionalidad.
- Respecto al interior, una buena disposición de los medios o elementos que lo componen. por razones obvias, hemos de poner especial atención en no caer en el desorden en la oficina.

LA ORGANIZACIÓN

- El cliente puede apreciar la organización desde dos vertientes: una desde los elementos perceptibles a simple vista, y otra desde una apreciación intangible.
- **LOS EMPLEADOS**
- Los Trabajadores de la Empresa son el más importante activo con que puede contar una empresa, pues si se desea alcanzar sus objetivos ha de contar con un personal especializado y convenientemente motivado, que atienda adecuadamente a los cliente externos

Consejos Prácticos Para Una acertada Comunicación en el departamento de Atención al cliente	
Habilidades No verbales	Habilidades Verbales
Sonreír cordialmente y hacer sonreír al interlocutor.	Conocer Toda La Información que necesitamos transmitir
Actuar con seguridad	En ocasiones no es suficiente con conocer o dominar el tema del que se habla con el cliente, además hay que expresarse con claridad.
Huir De La Vanidad o La inmodestia.	Expresarse Con sencillez: emplear frases Cortas fáciles de entender
No excederse en los ademanes o Gestos a la Hora de Hablar.	no recurrir a Los tecnicismos.
Mirar a los ojos	Hablar con seguridad
Asentir Con la cabeza Para mostrar Que comprendemos Lo Que nos están diciendo.	Dar Información Útil.
Dar la mano con seguridad	Hacer preguntas cortas y directas que nos permitan obtener información
Controlar los Movimientos Corporales Para Que No Sean excesivos Y Evitar Cruzar Los Brazos.	Planificar La Información.
Escuchar activamente	No Omitir ningún detalle

ACTIVIDADES:

A.- Lea atentamente y complete el Crucigrama.

MOTIVACION DE NUESTROS CLIENTES

Atencion al Cliente

1 7

8

10

3

6

2

6

1

4

5

9

2

4

8

7

3

5

PALABRA OCULTA: los números indican la consonante o vocal para descubrir la palabra oculta

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Horizontal	Vertical
1. Hacen referencia a los valores, conocimientos, creencias	8. Instalaciones e interior de una empresa
6. Pequeños grupos de personas	5. Disposición o conducta de las tendencias de comportamiento
4. Factores o componentes interiores de un individuo	2. Comportamiento de las personas como resultado de los conocimientos adquiridos
3. Es la fuerza interna que influye en las personas	7. Son el mas importante activo de una empresa

B.- CUESTIONARIO: responda en su cuaderno

- 1.- ¿Qué es la motivación?. Mencione 3 ejemplos.
- 2.- ¿Qué se entiende por motivación del cliente? Mencione 3 ejemplos
- 3.- Explique y mencione 2 ejemplos de elementos que intervienen en la motivación del Cliente.
- 4.- Realice un cuadro comparativo de los grupos de referencia
- 5.- Realice una breve síntesis de los elementos psicológicos que intervienen en la motivación de los clientes.

