

Protocolo de actuación.

El tiempo del cliente es oro hay que atenderle con la mayor rapidez posible que no se sienta ignorado. Adopta una postura corporal que invite a la confianza, no te mantengas distante.

Hay que intentar ofrecer al cliente el servicio que necesita, pero también ir más allá. Superar sus expectativas al ofrecerle algo más que un servicio eficaz. Puede que necesite algo mas y no lo sepa. Si la primera impresión es la que cuenta, hay que procurar que sea un flechazo.

Hay que explicar muy bien lo que se va hacer y asegurarse de que el cliente lo entiende.

Que un cliente reclame no significa necesariamente que lo vayas a perder. Hay que revertir la situación para que ambas partes salgan beneficiadas. Cuando un cliente deja su coche en el taller, no solo deja un coche deja su confianza.