FullPyme®
Mirando hacia el futuro

ETAPAS DE LA ATENCIÓN

BIENVENIDA

- Full, buenos días.
- Debe indicar su nombre.
- Identificar empresa.
- Siempre debe pedir el nombre del cliente (o RUN).

RESOLUCIÓN

- Ingresar a la ficha y registrar el procedimiento efectuado.
- Seguir los protocolos de atención.

CROSS SELLING

- Identificar oportunidad de venta.
- SIEMPRE ofrecer a cliente el producto o servicio correspondiente.
- Cerrar venta.

DESPEDIDA

- Tiene alguna duda o consulta.
- Hasta pronto.
- Sorprender al cliente.

Espíritu Full

TIPOS DE CLIENTES

Tipo de cliente	Descripción	¿Cómo atenderlo?
Patricia	Son clientes sin mayores conocimientos informáticos. Muchas veces le temen al cambio.	Ser amables, cordiales, explicar minuciosamente y verificar que el contenido fue entendido.
Sebastián	Son jóvenes, conocen muy bien las tecnologías, a un nivel intermedio, nunca tienen tiempo.	Sea eficiente, acelere los procesos, no dude jamás al entregar información.
Roberto	Cuenta con conocimientos de informática nivel usuario. Se frustran con facilidad.	No dude nunca. Jamás se le debe dejar sin una solución. Sea puntual y responsable.
Ernesto	Cuenta con conocimientos de informática nivel usuario. Amable y paciente.	Nunca lo decepciones.

*Cualquier coincidencia con la vida real, es sólo eso, una coincidencia