

# Atención al cliente - factores para mala y buena atención

de Michael Palomino - curso de secretariado médico - Instituto San Pablo - profe: Chora

8-2-2017

Como secretaria el imagen es todo.

La secretaria es la "primera cara" del consultorio, institución o empresa.

## Datos básicos sobre secretarias y clientes

### Valores de la familia => salen hábitos => salen virtudes

Valores son: honestidad - responsabilidad - orden en el cuarto - capacidad para tranquilizar y solucionar.

Valores son enseñados como hábitos en la familia. Sale una virtud cuando se ve el provecho por el hábito bueno.

### Sentirse incómodo

Cuando en una situación en un grupo una persona se siente incómodo y reclama - así hay vecinos que piensan que sería "malcriado".

### El mercado de hoy: 2 a 4 capacitaciones / cartones + consumidores exigentes

Los gerentes buscan

- personas dinámicas y competitivas
- personas con 2 a 4 capacitaciones / cartones.

**Ser "competitivo"** significa de **aprender la defensa personal** + **perder el miedo**.

Con ser pesimista y conformista no sale la carrera.

Los consumidores de hoy son más exigentes - en detalle:

quieren:

- calidad buena,
- precio bajo,
- servicio óptimo (ver el seminario de la profe Damaris del 4-2-2017).

El mercado de hoy es asegurado con leyes que protegen el consumidor (pero la corrupción "cristiana" en la justicia peruana "cristiana" destruye esa protección).

# La cultura del servicio - buena atención parte 1

Precondiciones para una cultura del servicio son

- el conocimiento de los clientes / pacientes
- un comportamiento bueno.

¿Por qué preocuparse por el servicio? - Así

- el/la cliente salga con un buen sentimiento y
- el/la cliente regrese
- el/la cliente cuente buenas cosas sobre la empresa y no salgan rumores malos.

Casos: clientes malos manipulan precios de productos (vídeo).



Así hay la conclusión: Todos los clientes son diferentes.

## Mala atención - ejemplos

Casos: una empresa de "pollo a la brasa" Rocky's vende plumas con pollo y la fuente de la falta está en Huacho en la chacra.

Eso no es un caso único, también en San Diego en California hay casos así con plumas en el pollo p.e. [web01]



### Más ejemplos de mala atención

-- mala atención hay en restaurantes

-- colas de más de media hora son tortura pero normal en el Perú "cristiano" "católico" corrupto con bancos, cajeros y con el Reniec etc. porque siempre hay más población pero no hay más ventanillas o hay más ventanillas pero no hay más personal que atiende y al gobierno peruano no importa como parece

-- colas en el sol con tortura

-- colas de más de media hora en el sol son más tortura

-- las colas hay también porque los bancos no garantizan un pago automático entre los bancos así mucha gente tiene que hacer pagos un cierto día - pero los bancos no son capaces de instalar bastante personal para reducir esas colas...



Cola en Comas para el banco BCP, 10-10-2015 - 10:58am



Banco de la Nación en la avenida Izaguirre de frente de Plaza Veá con 2 horas de cola: solo trabajan 2 ventanillas de 10 (!!!) – 16-01-2017 - 12:53am

-- el **ministerio de salud (MINSA)** no ve esa miseria, no se da cuenta o NO QUIERE VER como los peruanos sufren con colas por horas NI el Ministerio de Economía SE INTERESA como los peruanos PIERDEN HORAS Y HORAS POR LA INEFICIENCIA POR LAS COLAS.

(En Europa hay la norma que un cliente no debe esperar más que 10 minutos en una cola).

-- en el **Metropolitano** no bajan ningún precio aunque el precio de petróleo ha bajado por más que la mitad

-- el **Metropolitano** es tan lleno así las mujeres no saben más como proteger sus pechos etc.



Una cola eterna en un paradero del Metropolitano (Izaguirre) (13-06-2016 - 7:43am) - el paradero es demasiado pequeño - eso vale también para otros paraderos - con el nuevo horario del año 2017 la situación en el paradero Izaguirre mejoró.

-- en el **Ministerio de Justicia** corrupto "cristiano" "católico" infiltrado por el Vaticano gay corrupto hacen huelgas en lugar de trabajar así un divorcio sale p.e. con 8 años de tiempo de espera

-- **colegios, institutos y universidades en el Perú**: el estado del Perú durante el gobierno de Alán García ha **cortado los salarios de los profesores** y así ha eliminado la base de la inteligencia del país porque la gente inteligente no va a ser profesor más pero va a la industria para trabajar - así la **atención de los niños baja en su nivel** y al gobierno "cristiano" "católico" de Alán García no importó NADA (pero ¡eso fue una orden del Nuevo Orden Mundial de los Iluminati Francmasones de bajar el nivel intelectual del Perú como tb. bajan el nivel intelectual en los "EUA"!).

### **El presidente Alán García - ejemplo para la mala atención de escolares**

Alán García es un Iluminati Francmasón imbécil con sus sicarios y servicios secretos. Durante su segundo gobierno él dejó cortar los salarios de los profesores y de las profesoras (por la orden del Nuevo Gobierno Mundial de Rothschild de bajar el nivel escolar en todo el mundo) así un profesor / una profesora es casi pobre y la gente inteligente no va a ser profesor más - así la atención a niños y estudiantes en el Perú está en la miseria desde había ese presidente criminal Alán García - solo una parte de salarios recuperaron durante el gobierno de Humala. Y Alán García mismo se siente bien y toma champán. ¡Es un asco! [web04]



### **La población peruana que espera**

Los peruanos mismos **esperan que un pastor les solucione sus problemas** pero los pastores JAMÁS solucionan NINGÚN PROBLEMA pero solo cuentan fantasías judías con su Biblia falsa y cobran. Así la población peruana espera a un "salvador" y no viene porque la salvación está en sí mismo - formarse y desarrollar la voluntad para mejorar.

## **Mejorar la competencia propia - sale más autoridad**

Una buena competencia es la precondition para una buena atención. Una buena competencia sale por **informarse sobre los productos que vendes**. Así sale el sentimiento de la competencia y sale el poder para vender.

-- **aprender los procedimientos en la empresa**: quién y qué está dónde en un hospital / en un consultorio.

### **La diferencia entre "equipo" y "grupo"**

- en un grupo 3 trabajan bien, 2 hacen fiestas y no trabajan
- en un equipo todos colaboran con voluntad
- para educar un equipo los miembros pueden hacer actividades juntos, p.e. deportes, para reforzar las conexiones.

El equipo del Perú **pierde por intrigas internas** así solo fue un grupo y no un equipo más. (Es que amistades tienen que ser capaces de sobrevivir una crisis personal. Eso se debe aprender. Por eso los alemanes y argentinos etc. son muy buenos por esa **formación mental**).

¿Chile fue mejor? Porque ¡Chile tenía menos intrigas en el equipo!  
[web02]



## **El saludo**

- hay el saludo firme y corto
- hay el saludo flojo e hipócrita.

## **Consultar y aprender**

Preguntar y consultar es normal para aprender más. Se consulta una persona

- para preguntar
- para informarse
- para no equivocarse.

Hay personas que tienen miedo de preguntar porque piensan que su reputación sería en peligro por rumores malos.

## **Despedirse**

con un "gracias".

# Buena atención 2

## **Buena atención: tiempo**

Dedicar tiempo y respeto a un/una cliente es decisivo - así sale un / una cliente feliz.

## **Buena atención: amabilidad**

Una secretaria debe ser con amabilidad y con contacto visual.

## **Buena atención: saber los elementos de la comunicación verbal y no verbal**

El factor de la comunicación verbal es 7%. El factor de la comunicación non verbal es 93%:

-- 70% lenguaje corporal

-- 23% inflexión de la voz: debe ser una voz media, bastante fuerte, no tímida, pero tampoco agresiva bruta.

## **Buena atención: la voz**

La precondition para una voz es la respiración. Se entrena la respiración con ejercicios inhalando y exhalando con el ritmo 1 - 5 - 10 segundos. En Europa se aprende eso cantando en el sistema escolar.

## **Buena atención: leer rápidamente**

Se lee con los ojos no más, no moviendo la cabeza con las palabras.

## **Buena atención: educar la articulación**

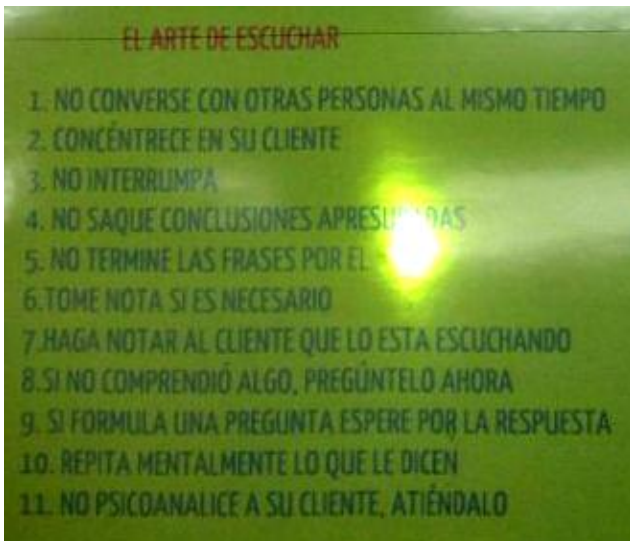
La articulación debe ser educada con la lengua como factor principal. En Europa se aprende eso cantando en el sistema escolar.

Cantar en un coro es un ejercicio excelente para la respiración y articulación. [web03]



### **Buena atención: el arte de escuchar**

- 1) no comunicar con muchas personas al mismo tiempo
- 2) concentrarse en su cliente
- 3) no interrumpir
- 4) no sacar conclusiones apresuradas
- 5) no terminar las frases por el ...
- 6) tome nota si es necesario
- 7) haga notar al cliente que lo está escuchando
- 8) si el/la cliente no comprendió algo, pregúntelo ahora
- 9) si formula una pregunta espere por la respuesta
- 10) repita mentalmente lo que le dicen
- 11) no psicoanalice a su cliente, solo atenderlo.



### **Buena atención: escuchar de manera activa**

# Ideas medicinales

## **Preparados de magnesio**

provocan

-- en la primera semana baja la energía corporal

-- en la segunda semana se recupera la energía corporal

-- en la tercera semana hay una energía corporal que supera todo lo que fue antes.

(Chora, 8-2-2017)

## **Bicarbonato de sodio**

cura cáncer, diabetes, alergias, asma, riñones, TB, alcoholismo en 10 a 30 días (90%), el resto de 10% cura con la alimentación del grupo sanguíneo.

## **Maderoterapia**

con un rodillo de cocina cura discos vertebrales (100%).

## **Plantas hormonales**

Anís cura mujeres de su dolor menstrual en 1 mes (100%).

# Fuentes

[web01][http://www.10news.com/news/azteca/noticias/mujer-afirma-recibieron-pollo-con-todo-y-plumas-en-el-restaurante-carls-jr-y-tom-video\\_04142015](http://www.10news.com/news/azteca/noticias/mujer-afirma-recibieron-pollo-con-todo-y-plumas-en-el-restaurante-carls-jr-y-tom-video_04142015)

[web02]<http://charlatecnica.cl/2015/06/peru-lta-las-frases-y-portadas-luego-de-la-derrota-ante-lo-s-rotos/>

[web03]<http://margaritapresidente2012.blogspot.pe/2010/10/cantos-para-celebrar-la-cancion-es-colar.html>

[web04] <http://www.reuters.com/article/us-peru-garcia-investigation-idUSBRE9420Y020130503>