



Competencias que se desarrollan:

**Competencias Primarias**  
**Categorías:**

• **Experiencia de Clientes—**  
Crea un ambiente con los clientes para mantener una relación positiva y a largo plazo. Equilibra las experiencias positivas para generar lealtad en los clientes y un deseo de ser campeones para nuestra empresa.

• **Relaciones Interpersonales—**  
Muestra habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

**Categorías de Competencias Relacionadas:**

• **Resolución de Conflictos—**  
Reúne a las personas que han sido separadas por sus diferencias.

• **Actitud—**  
Mantiene una perspectiva amigable, positiva y entusiasta.

• **Comunicación—**  
Mejora las habilidades individuales y de la empresa a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información oral y escrita.

## Manejar las Expectativas del Cliente

### RESUMEN

Típicamente los clientes hacen negocios con empresas que creen que tienen la capacidad de cumplir con sus expectativas. Cada interacción directa o indirecta con un cliente impacta potencialmente en su experiencia de manera positiva o negativa. Usar un proceso probado le dará confianza en su capacidad de ser un héroe y exceder las expectativas de su cliente.

### CONTEXTO

Tenemos muchas más posibilidades de desarrollar relaciones a largo plazo y negocios futuros manejando las expectativas del cliente de manera realista. Los clientes siguen haciendo negocios con empresas que entregan lo que prometen. Además, los clientes repiten negocios con empresas que sienten que los han tratado equitativamente.

En este módulo, examinaremos maneras para exceder las expectativas de sus clientes estableciendo, monitoreando e influenciando sus expectativas. Empezaremos discutiendo la importancia de acentuar lo positivo de hacer negocios con su empresa. Luego analizaremos las expectativas que traen los clientes y maneras certeras para mejorar su experiencia.

---

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Determinar las expectativas de sus clientes
- Manejar las expectativas del cliente para poder excederlas
- Utilizar un proceso para manejar las expectativas del cliente