



Competencias que se desarrollan:

### Competencias Primarias Categorías:

• **Captación de Clientes**—  
Identifica y convierte en clientes campeones para nuestra empresa a los prospectos que deberían estar haciendo negocios con nosotros.

• **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.

### Categorías de Competencias Relacionadas:

• **Toma de Decisiones**—  
Obtener y comprender los hechos, los riesgos, y priorizar objetivamente las alternativas que dan como resultado una acción decisiva.

• **Influencia**—  
Dirige consistentemente situaciones e inspira a las personas para lograr un ambiente en el que todos ganan.

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

# Convertir el Servicio en Venta

## RESUMEN

Usted tiene la responsabilidad de reconocer oportunidades de venta en situaciones de servicio al cliente. Su rol es guiar hábilmente al cliente hacia adquisiciones adicionales de servicios o productos. De esta manera, se asegura que el cliente esté satisfecho, y además desarrolla negocios adicionales para su empresa.

## CONTEXTO

Hoy en día los clientes tienen altas expectativas cuando se trata del servicio al cliente. Como resultado, las empresas dedican muchos recursos para asegurarse que el cliente sea tratado puntual y respetuosamente. Estas altas expectativas de servicio ponen mucha responsabilidad en aquellos que tratan con clientes diariamente.

En este módulo, examinaremos la transición que ocurre entre conocer las expectativas iniciales de un cliente y guiarlo hacia adquisiciones adicionales. Practicaremos maneras para hacer que esa transición sea suave y cómoda. Lograremos esto mediante nuestra capacidad de anticiparnos a las necesidades del cliente, ver su punto de vista honestamente, y reconocer las soluciones específicas que le puede ofrecer.

---

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Anticiparse a las necesidades del cliente
- Guiar a los clientes hacia adquisiciones adicionales
- Identificar oportunidades de venta