



ENTREGA ESPECIAL (SPECIAL DELIVERY)

El servicio excelente se nota.

Cuando el Club Secreto de Millonarios ordenó una pizza, notaron que el hombre que entregó la pizza carecía de habilidades sociales. Eddie, el vecino de Elena, abrió una pizzería en la ciudad, además con alimentos ricos y buenos precios. Ella comparte el consejo útil de Warren con él: Un negocio puede vencer a la competencia con un servicio al cliente superior. Al contratar personal profesional de entregas, Eddie pronto tiene la pizzería más popular en la ciudad.

Buen servicio al cliente es clave para el éxito.

Pregunte a sus hijos: Las personas desean hacer negocios con compañías que las traten bien y con respeto. Entonces, ¿qué hace un buen servicio al cliente? ¿En qué tiendas o sitios web les gusta a usted y a su familia comprar debido a su calidad de servicio al cliente? ¿Por qué un negocio que tiene un servicio al cliente malo podría fracasar?

Discuta cómo un negocio puede sobresalir entre su competencia.

La próxima vez que experimente un excelente servicio al cliente, coméntelo con su hijo. ¿Un empleado de tienda ofreció ayudarlo a encontrar algo? ¿Lo saludó el dueño de un negocio con una sonrisa? ¿Brindó una compañía un servicio mejor que la competencia?

Actividades:

1. Si su hijo tiene un trabajito, piense en maneras de mantener a los clientes contentos y satisfechos. Alguien que cuida a las mascotas de los vecinos, por ejemplo, podría ofrecer la primera visita gratis. ¿No tiene un trabajito? Elija uno y piense en maneras creativas de atraer nuevos clientes y mantener los actuales.
2. Haga que sus hijos imaginen que están creando un folleto que brinda a los empleados de un supermercado consejos para un servicio al cliente sobresaliente. Piense sobre qué hace feliz a los clientes: ¿Están los empleados educados sobre los productos del supermercado? ¿Son amigables y considerados en el teléfono y en persona? ¿Escuchan a los clientes y ayudan a resolver sus problemas? Incluya un eslogan atractivo para promover el buen servicio al cliente.
3. Ponga las destrezas de servicio de clientes de sus hijos a prueba discutiendo cómo manejar esta situación: Trabajas en una tienda de ropa y el cliente insiste que la camisa que está comprando está anunciada en oferta. Puedes ver que está frustrado. ¿Qué deberías hacer?

Consejo: Buenos modales son importantes en los negocios y en la vida. Aliente a sus hijos a tomarse el hábito de usar buenos modales como "por favor" y "gracias" todos los días. Cuando un dueño de negocio o un buen empleado usan buenos modales con usted, diga a sus hijos cómo lo hace sentir eso.

