

Guía de Evaluación Personal

Tomado del libro Arte Supremo - 50 Prácticas de buena atención al cliente de Juan Carlos Jiménez.
 Guía de evaluación a la que se hace referencia en el capítulo ¿Por qué 50 prácticas? pág. 14 -15.

Prácticas		Semana 1					Semana 26				
1.	Trabajas para la gente	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.	Atiende con dignidad	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.	Tu trabajo consiste en ayudar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.	Siempre puedes ayudar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.	Nadie puede obligarte a atender bien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6.	Atiende con sentido de oportunidad	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7.	Atiende con profesionalismo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.	Atiende con nivel artístico	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9.	Diferencia el trabajo artístico	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10.	Atiende para influir positivamente	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11.	Conéctate constructivamente	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12.	Los clientes te tienen que importar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13.	Debes sentir aprecio verdadero	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14.	Debes dar autenticidad	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15.	Implica excelencia personal	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16.	La excelencia personal es tu decisión	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17.	La atención es lo que haces sentir	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18.	Desarrolla el hábito de preguntar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19.	Escucha "entre líneas"	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20.	Ofrece opciones y alternativas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21.	Ocúpate de lo que puedes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22.	Sé un embajador	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23.	No "pelotees" a los clientes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24.	No te excuses con tus compañeros	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25.	También con tus clientes internos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Es un hábito

Prácticas		Semana 1					Semana 52				
26.	Hacer equipo es tu responsabilidad	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27.	Comprende el alcance de tus promesas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28.	Respetar el tiempo de los clientes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29.	Sé "obvio" con los detalles	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30.	Atiende los reclamos con profesionalismo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31.	No "eduques" a los clientes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32.	No discutas con clientes irritados	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33.	Aprecia el valor de las quejas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
34.	"Estimula" las quejas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
35.	Reacciona con arte frente a los errores	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
36.	Cuida tu lenguaje no-verbal	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
37.	Mejora tu atención telefónica	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
38.	Buenas prácticas de atención telefónica	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
39.	Atención a través de medios virtuales	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
40.	No "etiquetas" a los clientes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
41.	Usa el manual o las normas para ayudar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
42.	Deja de saludar mecánicamente	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43.	Ejercita cambios de saludo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
44.	Trata a los clientes por su nombre	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
45.	Conoce más a tus clientes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
46.	Pecados capitales en la atención al cliente	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
47.	Sustituye la palabra "problema"	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
48.	Exprésate con más disposición de ayudar	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
49.	Deja de decir "lamentablemente"	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
50.	Sé agradecido	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Es un hábito

RECOMENDACIONES

- 1.- En la primera semana lee rápidamente, "a vuelo de pajar", las 50 prácticas del libro y evalúa con cual frecuencia realizas cada una de ellas.
- 2.- A partir de esta evaluación comienza a desarrollar una práctica cada semana.
- 3.- En la semana 26, vuelve al punto 1º, y realiza nuevamente la evaluación que te recomendé. Con esto podrás apreciar tus avances y las áreas en donde debes mejorar más.
- 4.- En la semana 27 retoma el desarrollo de una práctica semanal, a partir de la conducta 26. Así llegarás hasta la semana 52.
- 5.- Al año siguiente, repite este ciclo.