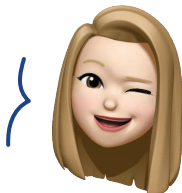


EL LIBRITO DE LOS ExpertIPS

Consejos para dar
una mejor experiencia
a nuestros clientes



¡Hola!

En Caja Arequipa, estamos comprometidos con ofrecer experiencias con sentido a nuestros clientes.

El programa Caja Kai lo refuerza a través de tres pilares: engagement, educación y hábitos. Así fortalecemos nuestra cultura, poniendo siempre al cliente en el centro de nuestras decisiones.

Los EXPERTIPS nos brindan consejos prácticos y colaborativos para superar las expectativas de nuestros clientes.

¡Sigamos creciendo juntos en esta **Cultura de Servicio!**

Departamento de Experiencia del Cliente



Índice

Conocimiento y Personalización del Cliente	04
Comunicación Efectiva	15
Atención y Servicio al Cliente	26
Construcción de Relaciones	37
Eficiencia y Mejora Continua	48

Conocimiento y Personalización del Cliente

Conoce a fondo lo que ofreces

Es esencial que te familiarices con todos los detalles de nuestros productos financieros. Esto no solo te permitirá responder con confianza a las preguntas de los clientes, sino que también te ayudará a adaptar tus recomendaciones a sus necesidades específicas, mejorando así su experiencia.

Anticipa las necesidades del cliente

Durante la interacción, observa las señales del cliente. Al hacerlo, podrás ofrecer soluciones personalizadas que se ajusten a sus expectativas. Esto demuestra que estás atento a sus necesidades y que te importa su satisfacción.

Personaliza el servicio

Utiliza la información que tienes sobre el cliente para brindar recomendaciones adaptadas a sus necesidades. Esto les hará sentir valorados y reconocidos, lo que puede fortalecer su lealtad hacia la institución.

Usa el nombre del cliente

Al interactuar, utiliza su nombre. Esto crea un ambiente más cercano y les hace sentir reconocidos. Un simple gesto como este puede marcar una gran diferencia en la percepción del cliente sobre el servicio.

Escucha atentamente al recibir un reclamo

Cuando un cliente presenta un reclamo, escúchalo sin intentar persuadirlo de que no lo haga. A menudo, solo desean ser escuchados y sentirse atendidos. Esto puede ayudar a resolver la situación de manera más efectiva.

Brinda el mejor asesoramiento

Independientemente de si el cliente califica para un crédito, ofrécele la mejor orientación financiera. Esto demuestra que en Caja Arequipa siempre estamos dispuestos a ayudar, generando confianza en el cliente.

Sé proactivo

Anticípate a las necesidades del cliente y ofrécele ayuda incluso antes de que la pida. Esto puede incluir recordarle fechas importantes o sugerir productos que podrían interesarle, lo que demuestra tu compromiso con su bienestar.

Crea un ambiente amigable

Establece una conexión genuina conversando de manera sencilla y amigable. Esto ayuda a reducir la tensión y fomenta un entorno colaborativo, donde el cliente se siente cómodo.

Recuerda los detalles del cliente

Toma nota de las preferencias y necesidades de cada cliente para ofrecer un servicio más personalizado en futuras interacciones. Esto no solo mejora la experiencia, sino que también muestra que te importa su historia.

Sé accesible

Asegúrate de que los clientes sientan que pueden acercarse a ti con cualquier pregunta o inquietud. Esto fomenta una relación de confianza y apertura, esencial para una buena atención al cliente.

Comunicación Efectiva

Usa un lenguaje positivo

Mantén un lenguaje positivo en todo momento, incluso en situaciones difíciles. Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también refleja tu actitud profesional y optimista.

Termina con preguntas

Al finalizar tus interacciones, haz preguntas que fomenten la conversación, como "¿Está todo claro?" o "¿Tiene alguna duda?". Esto ayuda a generar confianza y a asegurar que el cliente se sienta cómodo.



Solicita retroalimentación

Pide la opinión de los clientes sobre su experiencia. Utiliza sus comentarios para mejorar continuamente los servicios y procesos, mostrando que valoras su opinión y estás comprometido con su satisfacción.

Agradece al finalizar la atención

Agradecer al cliente al finalizar la atención es una forma sencilla pero poderosa de cultivar un excelente servicio al cliente. Un "gracias" genuino puede dejar una impresión duradera.



Informa sobre la puntualidad

Resalta las ventajas de ser puntual en los pagos. Esto no solo ayuda a los clientes a mantener un buen historial, sino que también fortalece la relación con la institución, mostrando que valoras su compromiso.

Escucha sin presiones

Presta atención genuina y haz que se sientan valorados. Esto crea un ambiente de confianza que puede facilitar la venta y mejorar la experiencia del cliente.

Practica la empatía

Comprende las necesidades y preocupaciones del cliente, creando una conexión genuina. La empatía es clave para construir relaciones duraderas y efectivas.

Haz que cada interacción cuente

Aprovecha cada punto de contacto con el cliente para crear una experiencia memorable. Despidete siempre con una sonrisa, incluso en llamadas, ya que cada interacción es una oportunidad para construir una relación duradera.

Sé claro y directo

Evita el uso de jerga técnica y comunica de manera sencilla para que todos comprendan.

Esto facilita la comunicación y mejora la experiencia del cliente.

Mantén una actitud abierta

Fomenta un ambiente donde los clientes se sientan cómodos compartiendo sus pensamientos y preocupaciones. Una actitud abierta puede hacer que se sientan más dispuestos a interactuar.

Atención y Servicio al Cliente

Mantén el respeto mutuo

Comienza siempre con un saludo amable y evita interrupciones durante la atención. Esto establece un tono positivo desde el inicio de la interacción.

Celebra los logros del cliente

Reconoce y celebra cuando el cliente alcanza un objetivo importante, como completar un plan de inversión. Esto refuerza la relación y muestra que te importa su bienestar.

Destaca los beneficios de Caja Arequipa

Comunica claramente las ventajas de elegirnos, incluyendo beneficios actuales y oportunidades futuras. Esto ayuda a los clientes a ver el valor en nuestra relación.

Escucha sin interrupciones

Presta atención a la información que el cliente comparte y evita asumir lo que desea. Escuchar con atención es clave para entender sus necesidades y preocupaciones.

Sé amable y utiliza un lenguaje sencillo

Comunica de manera clara y directa, especialmente con clientes que no dominan conceptos financieros. Esto facilita la comprensión y mejora la experiencia del cliente.



Informa sobre seguros

Comunica al cliente las opciones de seguros que Caja Arequipa le ofrece. Hazle saber que te importa su bienestar y el de su familia.

Recuerda la seguridad

Indica a los clientes que cierren sesión en la app para proteger su información. Esto es crucial para evitar inconvenientes en caso de robo o extravío del celular.

Valora el tiempo del cliente

Ofrece una atención eficaz y sin demoras, mostrando que valoras su tiempo tanto como él. Esto puede incluir devolver llamadas rápidamente o proporcionar tiempos estimados de espera.

Sé paciente

Tómate el tiempo necesario para entender las necesidades y preocupaciones del cliente. La paciencia es clave para brindar un buen servicio y asegurar que el cliente se sienta escuchado.

Mantén una actitud positiva

Tu actitud puede influir en la experiencia del cliente, así que mantén siempre una sonrisa y un enfoque optimista. Esto puede hacer que el cliente se sienta más cómodo y satisfecho.

Construcción de Relaciones

Establece una conexión genuina

Conversa sobre la trayectoria del cliente, sus logros pasados y futuros. Esto ayuda a crear un vínculo más fuerte y personal.

Reconoce y celebra logros

Felicita al cliente por alcanzar objetivos, como completar un crédito. Esto refuerza la relación y muestra que valoras su progreso.

Crea confianza

Hazle saber lo valioso que es para nosotros y que estamos aquí para ayudar. La confianza es fundamental para una relación duradera.

Sé un canal de comunicación eficaz

Cada empleado es un puente que ayuda a los clientes a realizar sus sueños. Ofrece siempre una atención acertada y proporciona información precisa.

Escucha activamente

Presta atención a las señales del cliente y ofrécele ayuda cuando sea necesario. Esto demuestra que te importa su experiencia y que estás dispuesto a ayudar.

Sé proactivo en la atención

Motiva a tus compañeros a ser igual de proactivos. La actitud proactiva puede mejorar significativamente la experiencia del cliente.

Promueve la fidelización

Mantén una comunicación fluida para fortalecer la lealtad del cliente. Esto puede incluir seguimientos regulares y atención postventa.

Ofrece soluciones personalizadas

Basándote en la información obtenida, proporciona soluciones adaptadas a sus necesidades. Esto demuestra tu compromiso con su satisfacción.

Mantén el contacto postventa

Asegúrate de que el cliente se sienta apoyado incluso después de cerrar una venta. Esto puede incluir llamadas de seguimiento o correos electrónicos.

Sé transparente

Comunica claramente cualquier cambio o información relevante que pueda afectar al cliente. La transparencia genera confianza y mejora la relación.

Eficiencia y Mejora Continua

Informa sobre la puntualidad

Resalta las ventajas de ser puntual en los pagos y compromisos. Esto ayuda a fomentar buenas prácticas y fortalece la relación.

Anticípate a las necesidades

Ofrece ayuda incluso antes de que la pida. Esto puede incluir recordarle fechas importantes o sugerir productos que podrían interesarle.

Solicita retroalimentación

Pide frecuentemente la opinión de los clientes sobre su experiencia. Utiliza sus comentarios para mejorar continuamente los servicios y procesos.

Crea una buena impresión

Usa correctamente el uniforme y mantén un aspecto profesional. Esto refleja tu compromiso con la atención.

ExperTIPS

