



10 MOMENTOS DE CONFIANZA

Una guía práctica para hacer que cada interacción cuente.

**La confianza no aparece de repente.
Se va acumulando.**

Clientes que vuelven. Negocios que crecen.

Antes de empezar...

Piensa en la última vez que un negocio te hizo sentir realmente bien atendido.

Probablemente no recuerdes todo: quién te atendió, qué palabras utilizó o cuánto duró la conversación. Pero probablemente recuerdes **cómo te sentiste**.

Eso es lo interesante.

La confianza no suele construirse con grandes gestos. Se construye en momentos pequeños que se repiten todos los días.

Esta guía te invita a mirar esos momentos con otros ojos.

No para hacer más.

Para hacerlo mejor.

LOS 10 MOMENTOS

Llegar → Esperar → Entender → Decir NO → Equivocarnos → Resolver → Reconocer → Despedir → Seguir → Recordar

No todos ocurren en el mismo orden. Pero todos dejan una huella.

La bienvenida

Antes de escuchar lo que dices, el cliente ya está observando.

¿Me vieron? ¿Me esperaban? ¿Les importa que esté aquí?

Un pequeño cambio

No basta con: “Buenos días.”

Prueba: “Buenos días, bienvenida. ¿En qué podemos ayudarte?”

DETALLE ATTA · Haz contacto visual antes de hablar.

PARA CONVERSAR EN EQUIPO · ¿Cómo hacemos sentir a alguien durante los primeros 10 segundos?

La espera

El problema no siempre es esperar. El problema es **no saber qué está pasando**.

Un pequeño cambio

En lugar de dejar al cliente en silencio: “Estamos terminando tu pedido. Nos tomará unos 10 minutos más. Te aviso apenas esté listo.”

DETALLE ATTA · No dejes al cliente solo con su incertidumbre.

PARA CONVERSAR EN EQUIPO · ¿Qué información podríamos entregar antes de que el cliente tenga que preguntar?

La explicación

A veces creemos que explicar demasiado molesta. En realidad, muchas veces tranquiliza.

Un proceso desconocido genera incertidumbre. Una explicación genera claridad.

Un pequeño cambio

En lugar de: “Es política de la empresa.”

Prueba: “Te explico por qué lo hacemos así...”

DETALLE ATTA · No escondas el proceso detrás del protocolo.

PARA CONVERSAR EN EQUIPO · ¿Qué parte de nuestra experiencia suele ser confusa para el cliente?

El primer “no”

Decir “no” no necesariamente destruye la confianza. **La forma de decirlo puede hacerlo.**

Un pequeño cambio

En lugar de: “No tenemos.”

Prueba: “Eso hoy no lo tenemos, pero puedo ayudarte con estas dos alternativas.”

DETALLE ATTA · No cierres una puerta sin intentar mostrar otra.

PARA CONVERSAR EN EQUIPO · ¿Qué alternativas puede ofrecer nuestro equipo cuando no puede cumplir exactamente lo que el cliente pide?

El error

Un error puede debilitar la confianza. Pero la forma de resolverlo puede fortalecerla.

No escondas. No culpes. No hagas que el cliente tenga que demostrar que tiene razón.

Un pequeño cambio

Empieza con: "Tienes razón." o "Esto debió hacerse de otra manera."

Y luego: "Vamos a solucionarlo así..."

DETALLE ATTA · Hazte cargo antes de buscar explicaciones.

PARA CONVERSAR EN EQUIPO · ¿Qué hacemos cuando algo sale mal: defendemos el proceso o cuidamos la relación?

La rapidez

Rapidez no siempre significa velocidad. A veces significa: **“Sé que alguien está pendiente de mí.”**

Un pequeño cambio

Si no puedes resolver todavía, demuestra que ya estás ocupándote.

DETALLE ATTA · Demuestra interés incluso cuando todavía no tienes la solución.

PARA CONVERSAR EN EQUIPO · ¿Cómo demostramos interés incluso cuando todavía no tenemos la solución?

La personalización

No necesitas una enorme base de datos. A veces basta recordar algo.

“¿Cómo te fue con el viaje?” · “¿Finalmente encontraste lo que buscabas?”

Un pequeño cambio

Eso cambia una transacción: de cliente → negocio, a persona → persona.

DETALLE ATTA · Recuerda algo que importe.

PARA CONVERSAR EN EQUIPO · ¿Qué información útil podríamos recordar para hacer mejor la próxima interacción?

La despedida

La mayoría de negocios piensa: “La venta terminó.” Nosotros proponemos otra mirada: **la despedida es el comienzo de la próxima oportunidad.**

Un pequeño cambio

“Gracias por venir. Nos encantará verte nuevamente.”

O: “Cuando regreses, pregúntame por la nueva colección.”

DETALLE ATTA · No cierres una transacción. Cierra una experiencia.

PARA CONVERSAR EN EQUIPO · ¿Qué razón estamos dejando hoy para que esa persona quiera volver?

El seguimiento

Aquí es donde muchas organizaciones desaparecen. Un mensaje 24 o 48 horas después puede decir algo poderoso: **“Nos acordamos de ti.”**

Un pequeño cambio

No tiene que ser una promoción. Puede ser: “Gracias por visitarnos. Esperamos que hayas disfrutado tu experiencia.”

DETALLE ATTA · Contactar no siempre significa vender.

PARA CONVERSAR EN EQUIPO · ¿Qué podríamos hacer después de una compra que no tenga como objetivo vender algo?

El recuerdo

La experiencia terminó. Pero la relación no necesariamente.

El cliente puede volver, recomendar, contar lo que ocurrió, dejar una reseña o simplemente olvidarnos.

Un pequeño cambio

La pregunta: **¿Qué queremos que esa persona cuente de nosotros cuando ya no estamos delante?**

DETALLE ATTA · Diseña algo que merezca ser recordado.

PARA CONVERSAR EN EQUIPO · Si nuestro cliente tuviera que describirnos en una frase, ¿qué nos gustaría que dijera?

Ahora míralo todo junto.

No son 10 protocolos. No son 10 tareas. Son 10 oportunidades para construir confianza.

Una organización promedio pregunta:

“¿Estamos cumpliendo el proceso?”

Una organización que quiere ser memorable pregunta:

“¿Qué está viviendo la persona en este momento?”

CANVAS ATTA

Diseña un momento de confianza.

Momento que queremos mejorar:	
¿Qué está intentando lograr la persona?	
¿Qué podría hacerla dudar o sentirse incómoda?	
¿Qué pequeño comportamiento queremos provocar?	
¿Cómo sabremos que funcionó?	
Nuestro pequeño cambio:	
Responsable:	
¿Cuándo lo probamos?	

Una última idea

No necesitas transformar toda tu organización mañana.

Pero sí puedes empezar a mirar de otra manera.

La próxima vez que atiendas a un cliente, recibas a un colaborador, respondas un mensaje o resuelvas un problema...

detente un segundo y pregúntate:

¿Esto aumenta o disminuye la confianza?

**La confianza no se construye en un gran momento.
Se acumula en pequeños actos.**

ATTA

Clientes que vuelven. Negocios que crecen.

www.attaperu.com