

THE IMPORTANCE OF GOOD CUSTOMER SERVICE & SALES SKILLS

MR. FRITS ISRAEL
DOC OPLEIDINGEN



KAMER VAN KOOPHANDEL
EN NIJVERHEID ARUBA

E Relacion entre Customer Servicio di Calidad y Benta

Frits Israël – doc Opleidingen & Trainingen

E Comerciante Como Cliente

Mi compania semper ta brinda e miho servicio na nos cliente



Kico kiermen duna servicio?

“E acto di yuda un cliente”

E ta diferente cu un producto (por ehempel cuminda, paña, auto) paso e no ta “tangible”

Introduccion na Servicio

Servicio Malo

VS

Servicio Bon



Elementonan di Servicio

- Accion = loke bo ta haci
- Profesionalismo = nivel di training y experiencia
- Verbal = loke bo ta bisa
- Non Verbal = con bo ta bis'e

Reglanan di Servicio

- Trata tur cliente como bo cliente di mas importante
 - Actitud amical
 - Atencion di berdad
 - Semper mustra respet
 - Demostra aprecio
- Haci e facil: respeta nan tempo

Servicio of Hospitalidad

Diferencia?

Servicio:

Papia cu e cliente;
Enfoke riba producto;
Proceso basa riba e producto

Hospitalidad:

Comunica cu e cliente;
Enfoke riba e cliente;
Proceso basa riba e necesidad,
deseo y te hasta emocion di e cliente

Servicio den bo negoshi

Ki rol servicio ta hunga den bo negoshi?

**People may not
remember
what you said...
but they will
remember how
you made them
feel.**

Introduccion pa hospitalidad

Kico e ta?



Hospitalidad Profesional

- Bienestar fisiologico y psicologico
- Siguridad y proteccion
- En cambio pa placa

Hospitalidad Profesional

Cu otro palabra:
trata hende nice y amical en cambio pa placa

Hospitalidad– 4 pregunta basico

Ken nos huesped ta?

Kico nos huesped
kier?

?

Con mi por sigura
cu e ta hay'e?

Kico mi por haci pa
lag'e encanta?

Conoce e Actornan?

- Proveedor
 - Producto
 - Comportacion
 - Ambiente
- Recibidor
 - Necesidad
 - Objectivo
- Placa

Proveedor



Factornan pa Exito

Expectativa

>

=

<

Experiencia



Expectativa di Cliente y Marca



THE RITZ-CARLTON

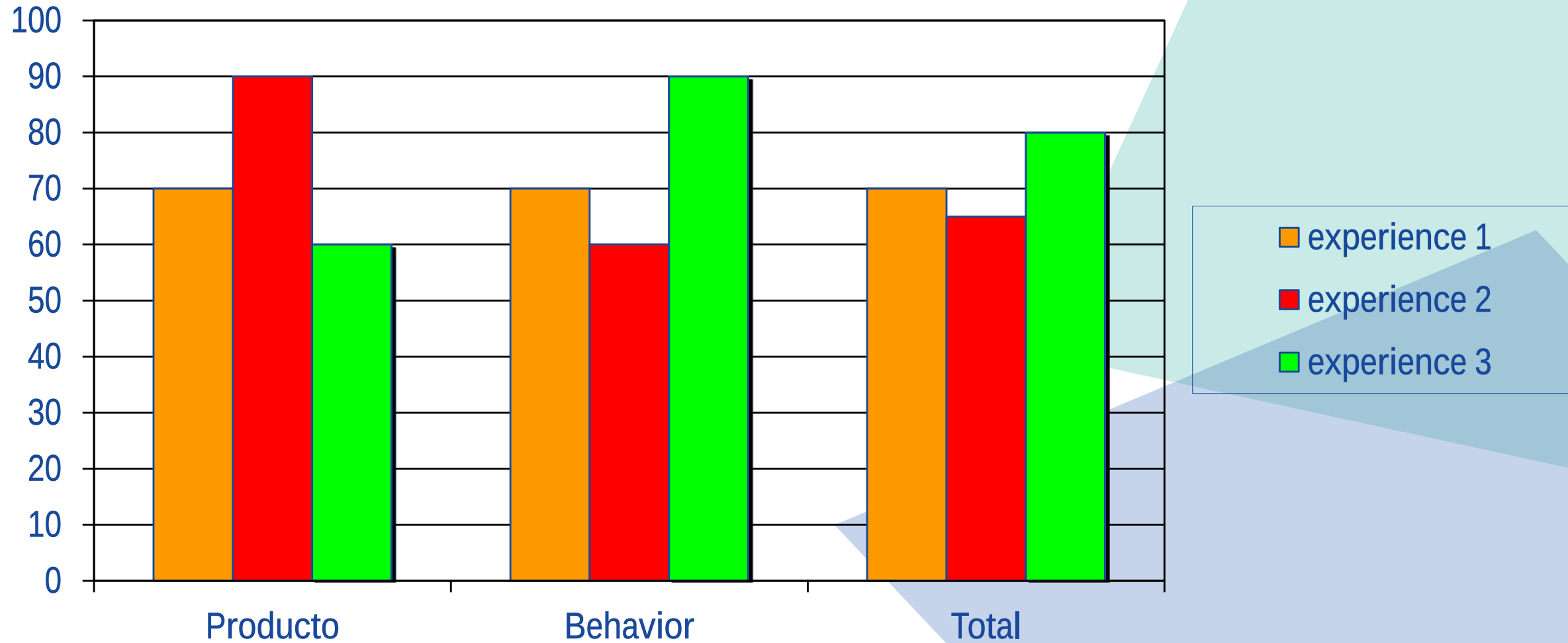


When you are a well-known brand, people expect a lot!



Education
Management
Consultancy
Huiswerk Instituut

Bon of Mal Experiencia?



Den Hospitalidad Profesional **Comportacion** ta esun di mas Importante



Experientianan ta Importante



Teoria di Comunicacion

Bo idioma fisico ta comunicacion no-verbal

Comunicacion no ta inclui KICO bo ta bisa so, pero tambe:

- Tono di voz
- Gestonan
- Expresion facial
- Postura
- Contacto visual

Verbal = 45 % di e mensahe,

Non verbal = 55 % di e mensahe

Evaluacion:

- Check si bo a cumpli cu e expectativa
 - Check si bo accion a cumpli cu e necesidad
 - Puntra tips con pa mehora
- > E cliente ta sintiele satisfecho

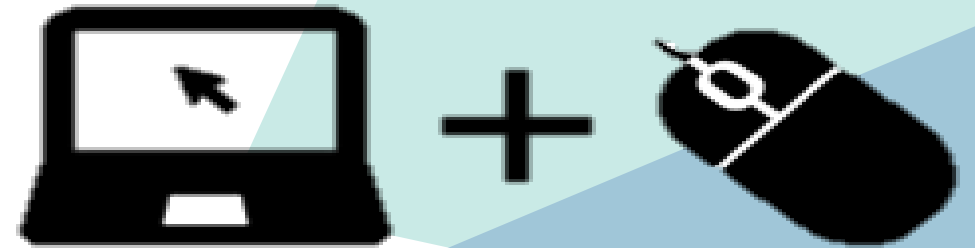


Comunicacion y Comercio



Up-sell

&



Cross-sell

E Processo di Benta

Bende

Intercambia producto of servicio pa placa

Benta Special

Upselling

ta ora bo encurasha clientenan pa compra un producto similar, pero mas luhoso cu e producto en cuestion

Cross Selling

Cross-selling

ta ora bo invita clientenan pa
cumpra productonan relaciona na
e producto en cuestion

Tips & Tricks

1: Cuminsa cu e 4 preguntanan basico

Tips & Tricks

2: Cuminsa e combersacion cu un ice breaker

Un compliment

Un pregunta

Un observacion

Tips & Tricks

3: Sugerir un up – of cross sell cu ta fit e profil di bo cliente



small



medium



large

Cross selling



**“Do you know what
goes along
just perfectly with
that lovely skirt?
These amazing
shoes!”**



Haci e connexion!

- Bon servicio kiermen cliente contento
- Cliente cu ta contento ta bin back cerca bo
- Cliente contento ta manda nan amigonan cerca bo

Nunca no lubida e regla cardinal den bida:

- Trata otronan manera abo mes kier wordo trata!

