

## Actitud positiva en atención al cliente - test

Realiza el siguiente test para descubrir si tienes una actitud positiva o negativa frente al cliente. Instrucciones: Toma lápiz y papel, realiza un cuadro similar tomando en cuenta las preguntas y puntos de cada respuesta. Pon una señal en el cuadro con el que más te identifiques, al final realiza la suma de acuerdo a los números de cada categoría y lee tus resultados.

	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Desacuerdo	<b>Ni acuerdo ni desacuerdo</b>	De acuerdo	<b>Totalmente de acuerdo</b>
	1	2	3	4	5
1. Me gusta pasar el tiempo con mis clientes					
2. Cada cliente es digno de respeto					
3. Cada relación con el cliente consiste en dar y recibir					
4. No tengo miedo de hablar abiertamente sobre sus preocupaciones					
5. Soy feliz de escuchar lo que los clientes piensan sobre mí, mi organización y al escuchar sus preocupaciones					
6. Estoy dispuesto a ayudar a los clientes y para					

pedir el apoyo de mi organización cuando lo necesito					
7. Cada individuo se compone de una mezcla de fortalezas y debilidades					
8. Creo que la mayoría de las personas responden positivamente si se les acerca positivamente					
9. No espero agradarle a todos los clientes, o que cada cliente me agrade					
10. Puedo aceptar que los clientes no siempre se comportan o son como yo quisiera					
	<b>Total de puntos</b>				

### ¿Qué tal lo hiciste?

Si tu puntaje es inferior a 25, tu actitud tiende a ser más negativa que positiva, lo que hace que sea difícil al momento de entablar una relación con el cliente. Necesitas practicar tus habilidades de atención con el cliente.

Si tu puntuación es entre 25-34, no estás abierto a hacer nuevas relaciones y ni establecer contacto con los clientes. Debes ser más abierto y tolerante. Ofrecer una buena atención al cliente es una habilidad que se puede desarrollar si se está preparado para trabajar en ello.

Si tu puntaje es entre 35-44, tu actitud tiende a ser más positiva que negativa, pero puede resultar difícil hacer contacto inicial con el cliente. Tienes que informarte un poco más y pulir tu atención al cliente.

Si tu puntaje es entre 45-50, tu actitud hacia los clientes es abierta y positiva. La relación que construyes con los clientes es muy probable que tenga éxito. Sin embargo, siempre hay espacio para mejorar.

---

Prueba realizada por Mac Mackay, Managing Partner, de Duncan Alexander & Wilmshurst.